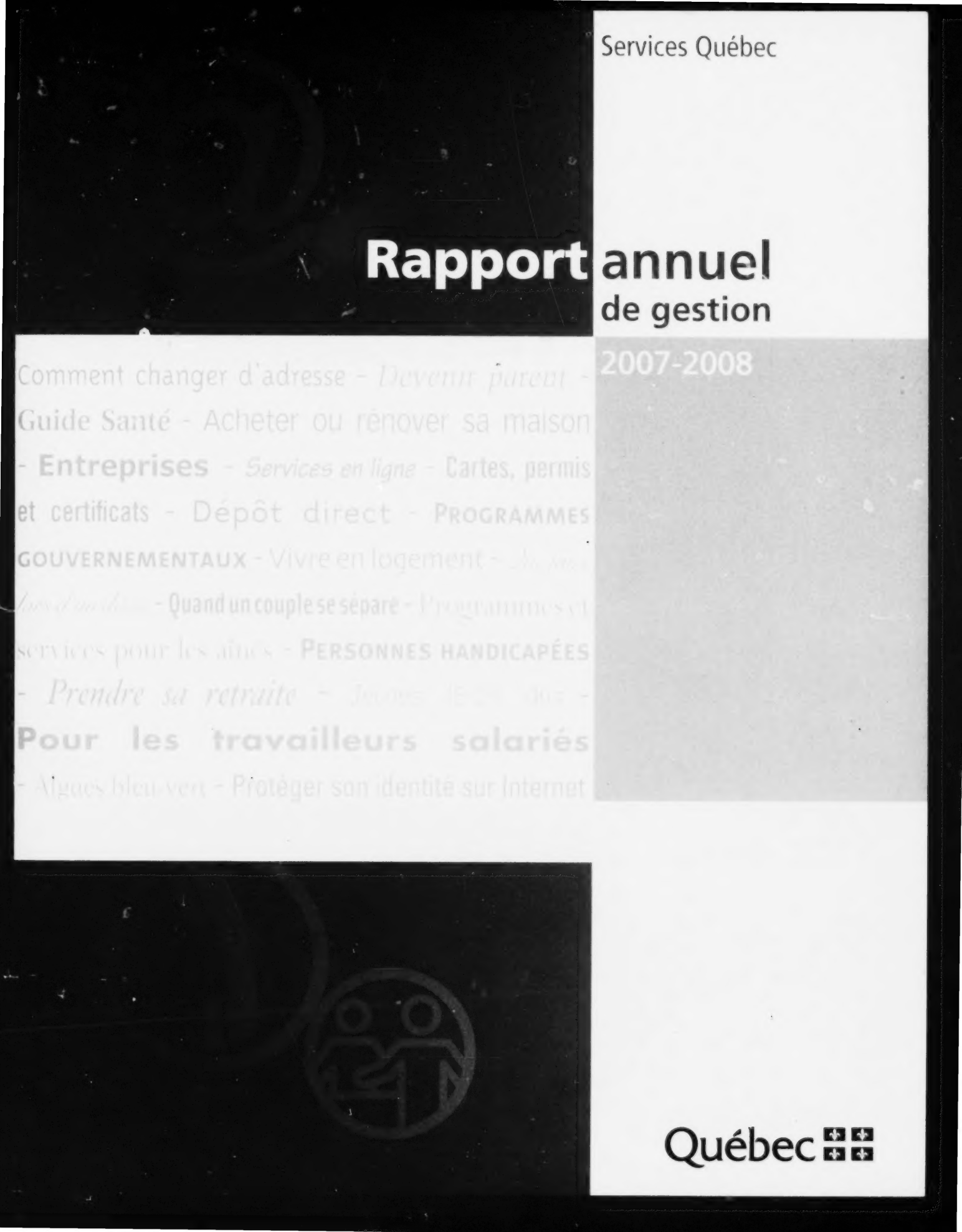
Services Québec

Rapport annuel de gestion

2007-2008



Québec

Services Québec

Rapport annuel de gestion

2007-2008

BIBLIOTHÈQUE
- 5 NOV. 2008
ASSEMBLÉE NATIONALE

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.
Ce document a été rédigé par Services Québec.
Concept graphique et réalisation graphique : Bussières communications

ISSN 1911-785X
ISSN 1911-7868 (PDF)
ISBN 978-2-550-54135-6
ISBN 978-2-550-54136-3 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec, 2008

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Services Québec.

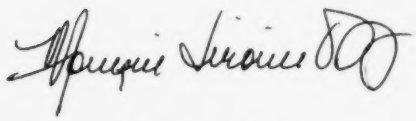
Le président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En tant que ministre responsable de l'application de la Loi sur Services Québec, j'ai l'honneur de vous transmettre le troisième rapport annuel de gestion de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier 2007-2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Finances,
ministre des Services gouvernementaux,
ministre responsable de l'Administration gouvernementale
et présidente du Conseil du trésor,



MONIQUE JÉRÔME-FORGET

Québec, octobre 2008

Madame Monique Jérôme-Forget
Ministre des Finances
Ministre des Services gouvernementaux
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Présidente du Conseil du trésor

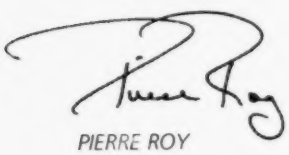
Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2007-2008 *de Services Québec.*

Ce document fait état des résultats de Services Québec au regard de ses engagements et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président-directeur général,



PIERRE ROY

Québec, octobre 2008

Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de Services Québec. Les résultats et les réalisations dont il fait état me rendent fier à plusieurs égards. En effet, moins de trois ans après la mise en place du guichet unique multiservice, on peut déjà prendre toute la mesure des efforts déployés.

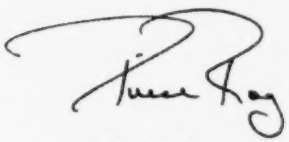
Au plan des services rendus, Services Québec a indéniablement fait des avancées significatives. En effet, on note une augmentation de l'utilisation des services, et ce, pour l'ensemble des modes de prestation. Avec davantage d'informations et de services en ligne, le Portail gouvernemental de services a connu un accroissement important de son affluence. Ce sont plus de 7 millions de visites qui ont été effectuées dans les sections destinées aux citoyens et à la clientèle internationale, soit 11 % de plus que l'année précédente. Les entrepreneurs, pour leur part, ont été près de 40 % plus nombreux à visiter le Portail qu'en 2006-2007. Du côté des renseignements généraux, les réponses aux demandes téléphoniques se sont également accrues de 10 %. Les demandes de changement d'adresse effectuées par l'entremise de Services Québec ont connu, quant à elles, une augmentation de 33 %.

En ce qui a trait à la qualité des services, les résultats des sondages menés en cours d'année témoignent de façon éloquente de la satisfaction des citoyens et des entreprises qui les utilisent.

La poursuite de la mise en place des infrastructures qui soutiennent les services à la population représente également une grande partie des réalisations de 2007-2008. À ce titre, on compte les travaux visant le positionnement des infrastructures technologiques par rapport au guichet multimode et la consolidation des environnements permettant la prestation électronique de services. Du côté de son centre de relations avec la clientèle, Services Québec peut maintenant compter sur une plateforme téléphonique d'avant-garde. Le déploiement du réseau de bureaux sur tout le territoire du Québec s'est poursuivi, permettant à Services Québec d'offrir des services dans encore plus d'endroits.

En terminant, je tiens à souligner l'engagement manifesté par les membres du conseil d'administration. Je souhaite également remercier chaleureusement tous les membres du personnel sans qui les réalisations de l'année 2007-2008 n'auraient pu être possibles. Par leur dévouement et leur savoir-faire, ceux-ci ont une fois de plus démontré à quel point ils ont à cœur d'offrir à la population des services de qualité.

Le président-directeur général,



PIERRE ROY

Québec, octobre 2008

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

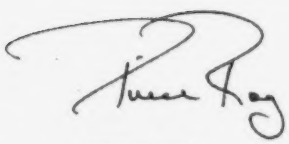
Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de Services Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Le président-directeur général,



PIERRE ROY

Québec, septembre 2008

Rapport de validation de la vérification interne

Monsieur le Président-Directeur général,

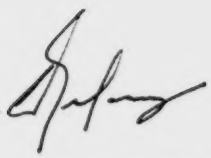
J'ai procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 *de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe au président-directeur général de Services Québec.*

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, je n'exprime pas une opinion de vérificateur.

Mon examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 *de Services Québec me paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.*

Le responsable de la vérification interne,



ANDRÉ BÉLANGER, M. Fisc., MAP, CA

Québec, septembre 2008

Table des matières

Faits marquants en 2007-2008 1

Résultats significatifs en 2007-2008 3

1 Présentation de l'organisation 4

1.1 Contexte et historique 4

1.2 Mission 5

1.3 Offre de services 5

1.4 Clientèle et partenaires 6

1.5 Bases de la reddition de comptes 6

2 Gouverne 7

2.1 Composition du conseil d'administration, au 31 mars 2008 7

2.2 Composition du Comité de vérification 7

2.3 Membres du Comité de direction 8

2.4 Structure administrative 9

3 Qualité des services aux citoyens et aux entreprises 10

3.1 Stratégie de gestion de la qualité des services 10

3.2 Perspective de l'organisation sur la qualité du service rendu 11

3.3 Perspective du citoyen — Satisfaction et qualité perçue du service 13

4 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012* 19

5 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi 43

6 États financiers 47

7 Autres exigences 66

7.1 Politique linguistique 66

7.2 Allégement réglementaire et administratif 66

7.3 Développement durable 66

7.4 Loi 66

Annexes

Annexe 1	*Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*	67
Annexe 2	**Schéma** – *Plan stratégique 2007-2012*	68
Annexe 3	*Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*	69

Tableaux, schéma et graphique

La qualité des services

Schéma 1	Stratégie de gestion de la qualité	10
Tableau 1	Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail	11
Tableau 2	Respect de la norme pour les demandes par courriel	12
Tableau 3	Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services téléphoniques	12
Tableau 4	Respect de la norme pour les demandes téléphoniques	12
Tableau 5	Respect de la norme pour les demandes au comptoir	13
Tableau 6	Résultats des sondages réalisés avec l'Outil québécois de mesure	15
Tableau 7	Résultats des sondages réalisés avec l'Outil québécois de mesure – Web	16
Graphique 1	Volume mensuel des plaintes et des commentaires reçus	17
Synthèse des résultats du Plan stratégique 2007-2012 – Exercice 2007-2008		19

Les résultats relatifs au Plan stratégique

Tableau 8	Nombre de visites dans chacun des espaces du Portail	22
Tableau 9	Nombre d'appels téléphoniques reçus	23
Tableau 10	Fréquentation annuelle des guides électroniques	26
Tableau 11	Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, par modes	28
Tableau 12	Nombre de transactions pour le Service québécois de changement d'adresse, par modes	29
Tableau 13	Nombre de documents numérisés dans les bureaux de la publicité des droits	30
Tableau 14	Nombre de demandes relatives au registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, par modes	31

Les ressources humaines

Tableau 15	Embauche totale au cours de l'exercice, par statuts d'emploi	43
Tableau 16	Nombre d'employés réguliers en poste, au 31 mars 2008	43
Tableau 17	Répartition de l'effectif en poste, par catégories (personnel régulier et occasionnel)	43
Tableau 18	Répartition de l'effectif en poste, par statuts d'emploi	43
Tableau 19	Taux d'embauche des femmes, par statuts d'emploi	44
Tableau 20	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2008	44
Tableau 21	Répartition de l'effectif régulier, par groupes d'âge	44
Tableau 22	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles, par statuts d'emploi – Résultats comparatifs	45
Tableau 23	Taux d'embauche des membres, par groupes cibles	45
Tableau 24	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	45
Tableau 25	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2008	45
Tableau 26	Formation en 2007-2008	46
Tableau 27	Types d'intervention et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide et d'écoute	46

Autres exigences

Tableau 28	Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif	66

Faits marquants en 2007-2008

Au plan de l'accessibilité et de la simplification des services...

- L'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services a été enrichi de trois nouveaux guides électroniques traitant des programmes et des services aux aînés, de la protection de l'identité sur Internet et de la retraite.

- L'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services a été bonifié par la mise en ligne de trois cheminements guidés portant sur les obligations des entrepreneurs relativement à l'embauche, le départ ou l'absence d'un employé et à l'exploitation d'un véhicule routier.

- Un deuxième bureau du Centre de relations avec la clientèle a été implanté à Caplan, en Gaspésie. Celui-ci vient s'ajouter à celui de Québec.

- Le déploiement du réseau territorial de services s'est poursuivi avec l'aménagement de 11 nouveaux centres de services.

Au plan de l'offre de services relative aux registres d'État...

- Le transfert des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, pour les services du Registre foncier du Québec, a été complété.

- La prise en charge, le 1er avril 2007, des comptoirs de services du registre des entreprises situés à Québec et à Montréal ainsi que de la centrale téléphonique et du personnel y travaillant a été mise en œuvre. Pour ce secteur, les préposés de Services Québec assurent la réponse aux demandes de renseignements généraux du registre des entreprises, la consultation du registre et l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements.

Au plan de l'organisation...

- M. Pierre Roy a été nommé président-directeur général de Services Québec à compter du 24 septembre 2007.

- Le *Plan stratégique 2007-2012* de Services Québec a été déposé à l'Assemblée nationale, le 18 décembre 2007. La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* est en vigueur depuis le 1er du même mois.

- Les travaux liés à l'accueil du Directeur de l'état civil et de son personnel ont été complétés.

Résultats significatifs en 2007-2008

En 2007-2008, Services Québec, c'est...

- **7 151 639** visites dans le Portail gouvernemental de services : une augmentation de 11 % par rapport à 2006-2007.
- **1 047 403** visites dans l'espace Entreprises du Portail, soit 39 % de plus que l'année précédente.
- **714 621** demandes auxquelles ont répondu les préposés au téléphone, soit
  - 582 344 demandes concernant des renseignements généraux[1], ce qui représente une hausse de 11 % par rapport à 2006-2007 ;
  - 132 277 demandes relatives au registre des entreprises.
- **423 583** demandes de changement d'adresse (tous modes confondus) effectuées par l'entremise du Service québécois de changement d'adresse (SQCA), soit 33 % de plus que l'année précédente.
- **100 015** demandes de renseignements[2] auxquelles ont répondu les préposés au comptoir de Services Québec.

1. Ces données incluent les demandes relatives à un changement d'adresse, qu'elles fassent ou non l'objet d'une transaction.
2. Voir note précédente.

1 Présentation de l'organisation

1.1 Contexte et historique

Dans son plan de modernisation 2004-2007, rendu public en mai 2004, le gouvernement du Québec annonçait la mise en place de Services Québec, un guichet unique multiservice pour les citoyens et les entreprises. L'objectif du gouvernement est de faire en sorte que la population québécoise accède à une vaste gamme de services et de renseignements en se rendant à un seul endroit, en composant un seul numéro de téléphone ou en consultant un seul site Internet.

2004	Publication du Plan de modernisation 2004-2007 par le gouvernement du Québec Adoption de la Loi sur Services Québec
2005	Entrée en vigueur de la Loi sur Services Québec Dépôt du rapport du Groupe de travail sur l'intégration des services aux citoyens et aux entreprises, présidé par M. Armand Couture Nomination de M. Pierre Reid, à titre de ministre des Services gouvernementaux, et de M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, à titre de présidente-directrice générale de Services Québec
2006	Nomination de M. Henri-François Gautrin, à titre de ministre des Services gouvernementaux Nomination des premiers membres du conseil d'administration
2007	Nomination de M^me^ Monique Jérôme-Forget, à titre de ministre des Services gouvernementaux Nomination de M. Pierre Roy, à titre de président-directeur général de Services Québec Adoption de la Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives

La Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives, adoptée le 7 décembre 2007 et sanctionnée le 13 décembre de la même année, facilite la conclusion d'ententes entre Services Québec et les organismes publics, en permettant, notamment, la prise en charge par Services Québec de fonctions et d'activités reliées à la prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

Cette loi prévoit, par ailleurs, le transfert du Directeur de l'état civil et de son personnel à Services Québec. En outre, elle énonce que le ministre des Services gouvernementaux est responsable de la direction de l'état civil et qu'il nomme le directeur de l'état civil. Le Fonds de l'état civil est aboli depuis le 1^er^ avril 2008.

1.2 Mission

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Cette mission désigne Services Québec en tant que répondant privilégié par le gouvernement du Québec en matière de prestation de services publics auprès des citoyens et des entreprises.

1.3 Offre de services

Selon les principes énoncés dans sa loi constitutive, Services Québec est appelé à développer une approche intégrée dans la prestation des services publics, de façon à en assurer l'efficacité. Outre les services dont la responsabilité lui incombe en vertu de la loi, son offre de services se développe graduellement en fonction des partenariats qu'il conclut avec les autres ministères et organismes du gouvernement. Au 31 mars 2008, l'offre de services s'exprimait comme suit.

Service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

Services Québec offre à la population un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement du Québec. Des préposés offrent ces services dans le réseau de bureaux situés sur l'ensemble du territoire québécois, par téléphone, par courriel ou par courrier. Les citoyens et les entreprises peuvent également avoir accès à une vaste gamme de renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux au moyen du Portail gouvernemental de services, accessible par Internet. L'internaute peut, le cas échéant, être aiguillé vers le ministère ou l'organisme concerné par sa demande.

Services relatifs aux registres d'État

En vertu d'une entente conclue avec le ministre du Revenu du Québec, Services Québec a pris en charge, à compter du 1er avril 2007, les services au comptoir du registre des entreprises ainsi que le service de renseignement téléphonique qui lui est associé.

Par ailleurs, Services Québec a poursuivi, au cours de l'exercice 2007-2008, la prise en charge graduelle de l'ensemble des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune pour que tous ces bureaux soient sous sa responsabilité au 1er avril 2008.

Services pour simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises

Certaines circonstances entraînent parfois les citoyens et les entreprises à traiter avec plus d'un ministère ou organisme au même moment. Une des raisons d'être de Services Québec est de simplifier leurs démarches en mettant à leur disposition une seule porte d'entrée. Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) en est un bel exemple. Accessible par Internet depuis 2004 et par téléphone depuis 2006, le SQCA permet aux citoyens d'effectuer leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule démarche.

En partenariat avec le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec assure également le soutien à la clientèle pour le service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR. ClicSÉQUR permet aux citoyens et aux entreprises d'utiliser un identifiant unique pour accéder en toute sécurité aux services en ligne de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec.

Services de communication gouvernementale

À la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec, Services Québec assume la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors d'un sinistre réel ou appréhendé. À cet égard, il assure la diffusion de l'information sur la situation auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens.

Le réseau des bureaux de Services Québec en région collabore régulièrement à différentes campagnes nationales et régionales d'information pour le compte de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec. Grâce à de nombreux partenaires locaux, la contribution de Services Québec permet de maximiser l'efficacité des campagnes d'information gouvernementale.

1.4 Clientèle et partenaires

L'offre de services de Services Québec vise l'ensemble des citoyens et des entreprises du Québec. Les citoyens et les entreprises utilisent le guichet unique multimode pour obtenir de l'information et accéder à des services leur permettant d'exercer leurs droits et de remplir leurs obligations.

Dans l'optique d'améliorer l'accessibilité aux services gouvernementaux et d'offrir des services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises, Services Québec établit divers partenariats avec d'autres organismes publics. Enfin, Services Québec souscrit à l'approche de services partagés en recourant aux services offerts par le Centre de services partagés du Québec ou par le Centre de portefeuille des services gouvernementaux.

1.5 Bases de la reddition de comptes

Le *Plan stratégique 2007-2012* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ont été rendus publics au cours de l'exercice 2007-2008. Aussi, la trame de reddition de comptes de cette année suit-elle les objectifs et les engagements qui y sont formulés.

Le présent rapport présente les résultats relatifs à l'atteinte des objectifs particuliers énoncés dans la Déclaration, les résultats des études de satisfaction de la clientèle ainsi que l'analyse des plaintes et des commentaires de la clientèle.

Le rapport fait également état des résultats et des réalisations relatifs à chacun des objectifs du Plan stratégique, lesquels sont en lien avec les trois enjeux qu'il comporte, soit une valeur ajoutée à l'offre gouvernementale de services, le renouvellement de la prestation de services et la collaboration horizontale ainsi que l'adaptation du personnel et l'efficience organisationnelle.

2 Gouverne

Services Québec est une personne morale constituée en vertu de la Loi sur Services Québec. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration formé de dix membres nommés par le gouvernement et d'une personne désignée par le ministre des Services gouvernementaux. De plus, le président-directeur général fait partie du conseil d'administration.

À l'exception du président-directeur général et de la personne désignée par le ministre, quatre membres sont des sous-ministres, sous-ministres associés ou sous-ministres adjoints nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique ou des dirigeants d'organismes publics et cinq membres proviennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont un représentant du milieu municipal et un représentant du Conseil des aînés.

En 2007-2008, à la suite de la nomination de M. Pierre Roy à titre de président-directeur général de Services Québec, un poste d'administrateur est demeuré vacant.

2.1 Composition du conseil d'administration, au 31 mars 2008

M. Jean Leclerc, président du conseil
Président-directeur général
du Groupe Leclerc inc.

M. Gilles Demers, vice-président du conseil
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

M. Pierre Roy
Président-directeur général de Services Québec

M^me^ Maryse Alcindor
Secrétaire générale associée, ministère du Conseil exécutif

M^me^ Monique Charbonneau
Présidente-directrice générale du Centre francophone d'informatisation des organisations

M^me^ Diane Jean
Sous-ministre des Services gouvernementaux, dirigeante principale de l'information et présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île

M. Georges Lalande
Président du Conseil des aînés

M^me^ Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

M^me^ Guylaine Rioux
Vice-présidente aux relations avec les partenaires et à l'expertise-conseil à la Commission de la santé et de la sécurité du travail

2.2 Composition du Comité de vérification

Le Comité de vérification a pour fonction de formuler des avis au conseil d'administration de Services Québec en ce qui concerne l'évaluation du rendement de l'organisation, la qualité de ses contrôles internes, et de son information financière ainsi que la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. De plus, il coordonne les activités de vérification et s'assure que les ressources sont utilisées de façon efficiente et efficace.

Le Comité de vérification est formé de trois membres issus du conseil d'administration.

M. Gilles Demers, président du Comité de vérification
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

M. Georges Lalande
Président du Conseil des aînés

M. Mustapha Kachani
Directeur général du Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île

2.3 Membres du Comité de direction

La direction de Services Québec est assurée par le président-directeur général, lequel est secondé dans ses fonctions par deux vice-présidents nommés par le gouvernement.

Au 31 mars 2008, les membres du Comité de direction de Services Québec sont les suivants :

M. Pierre Roy
Président-directeur général

M^me^ Danielle Boulet
Directrice du développement des personnes et de l'organisation.

M. Gilbert Charland
Conseiller auprès du président-directeur général

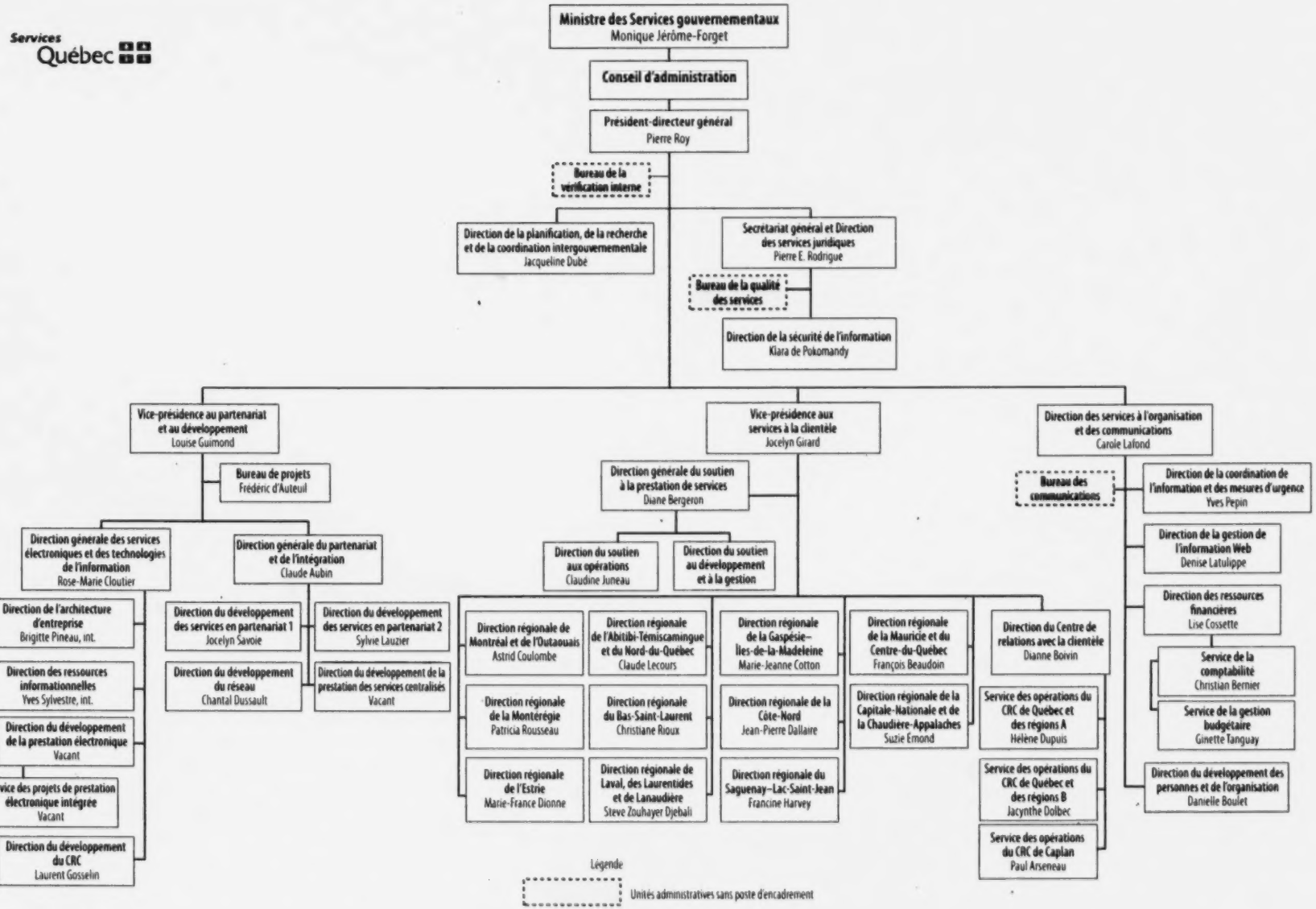
M. Jocelyn Girard
Vice-président aux services à la clientèle

M^me^ Louise Guimond
Vice-présidente au partenariat et au développement

M^me^ Carole Lafond
Directrice générale des services à l'organisation et des communications

M^e^ Pierre E. Rodrigue
Secrétaire général et directeur des services juridiques

2.4 Structure administrative



31 mars 2008

3 Qualité des services aux citoyens et aux entreprises

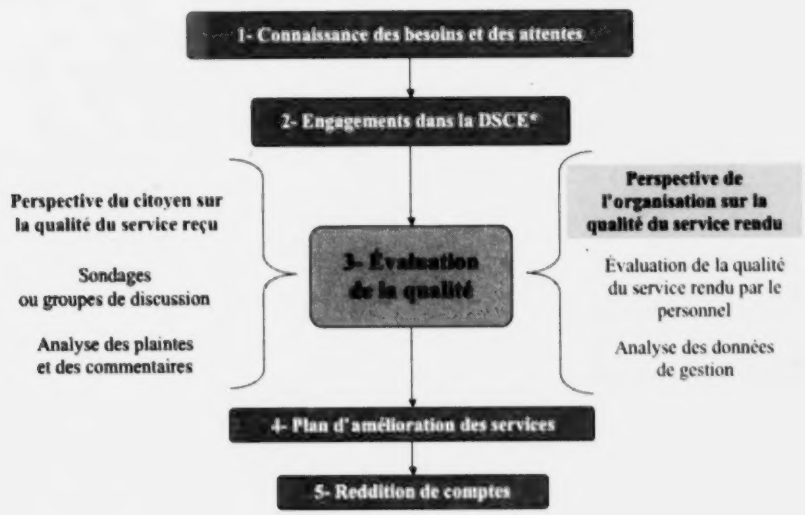
3.1 Stratégie de gestion de la qualité des services

La qualité des services est une priorité pour Services Québec. C'est pourquoi il s'est doté d'une stratégie de gestion de la qualité qui s'appuie d'abord sur la connaissance des besoins et des attentes des citoyens. Cette connaissance sert de base à l'établissement des engagements en matière de qualité des services, lesquels sont communiqués au moyen de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. La stratégie prévoit également l'évaluation de la qualité des services selon deux perspectives, soit du point de vue du citoyen (qualité perçue) et du point de vue de l'organisation (qualité rendue).

Du point de vue du citoyen, l'évaluation de la qualité se fait au moyen de sondages, de groupes de discussion ou par l'analyse des plaintes et des commentaires reçus. Quant à elle, la qualité du service rendu[3] est évaluée au moyen d'observations, telles que l'écoute téléphonique, et par des données de gestion utilisées pour produire des indicateurs de qualité. L'analyse des données de gestion consiste, notamment, à vérifier l'atteinte des engagements énoncés dans la Déclaration.

Les résultats de l'évaluation de la qualité servent à la préparation du plan d'amélioration des services. Les résultats obtenus sur le plan de l'évaluation de la qualité et les moyens mis en œuvre pour améliorer les services font ensuite l'objet d'une reddition de comptes. Le schéma ci-dessous illustre la stratégie de gestion de la qualité en vigueur à Services Québec.

Schéma 1 – Stratégie de gestion de la qualité



* Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises.

3. Des travaux sont en cours pour établir un cadre d'évaluation de la qualité du service rendu par le personnel.

3.2 Perspective de l'organisation sur la qualité du service rendu – Suivi des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

En 2007-2008, Services Québec a rendu publique sa première déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Les objectifs de la Déclaration[4] portent sur les normes de services ou les délais ciblés pour offrir des services de qualité, que ce soit au téléphone, dans les bureaux, dans les échanges de correspondance ou lors de consultations (par Internet, par courriel ou par courrier postal).

Les sections 3.2.1 à 3.2.7 traitent des résultats relatifs aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

3.2.1 Accessibilité aux services électroniques

En ce qui concerne la prestation électronique de services, Services Québec mise sur le Portail gouvernemental de services pour offrir à la population l'accès, en libre-service, à l'ensemble des services qui lui sont proposés.

Services Québec vise à donner accès au Portail gouvernemental de services jour et nuit, 7 jours sur 7. Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans pannes, par rapport au temps de service planifié. Le tableau 1 présente le taux d'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail.

Tableau 1 – Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services électroniques pour chacun des espaces du Portail

Accueil	Espace Citoyens	Espace International	Espace Entreprises
99,6 %	99,5 %	99,3 %	99,9 %

3.2.2 Aide à la navigation

Services Québec vise à fournir une assistance téléphonique aux utilisateurs des services en ligne, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Pour ce faire, tous les préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle sont formés pour offrir ce service. En 2007-2008, l'aide à la navigation était disponible en tout temps, lorsque le service téléphonique était accessible (voir la section 3.2.4).

3.2.3 Délai de réponse aux demandes par courriel

En ce qui a trait au courriel, Services Québec vise à répondre aux demandes électroniques dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception. En 2007-2008, le pourcentage de courriels traités à l'intérieur du délai de deux jours est de 60,8 %.

4. La Déclaration est présentée à l'annexe 1.

Tableau 2 – Respect de la norme pour les demandes par courriel

Années	Nombre de courriels ayant reçu une réponse[1]	Nombre de courriels ayant reçu une réponse à l'intérieur du délai	Pourcentage des courriels traités à l'intérieur du délai
2005-2006	15 614	s. o.[2]	s. o.
2006-2007	13 724	s. o.	s. o.
2007-2008	19 640	11 934	60,8 %

1. Les résultats excluent les courriels portant sur les services relatifs au registre des entreprises, pour lequel la mesure du délai de réponse n'était pas disponible en 2007-2008.
2. Aucune norme relative au courriel n'était en vigueur avant décembre 2007.

3.2.4 Accessibilité aux services par téléphone

Concernant l'accessibilité aux services téléphoniques, Services Québec vise à donner accès à un service téléphonique de renseignement sans frais sur tout le territoire québécois, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

L'accessibilité à une ligne téléphonique correspond à la proportion d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels. En 2007-2008, 77,8 % des appels ont pu accéder à une ligne téléphonique.

Tableau 3 – Respect de la norme relative à l'accessibilité aux services téléphoniques

Types d'appels	Nombre d'appels
Appels ayant pu accéder à une ligne	752 844
Total des appels	967 962
Taux d'accessibilité	77,8 %

3.2.5 Délai de réponse aux appels téléphoniques

Depuis décembre 2007, Services Québec vise à prendre les appels à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. En 2007-2008, 87,8 % des appels ont été pris en charge en moins de trois minutes[5].

Tableau 4 – Respect de la norme pour les demandes téléphoniques

Années	Nombre de demandes ayant reçu une réponse	Nombre de demandes ayant reçu une réponse à l'intérieur du délai	Pourcentage des appels traités à l'intérieur du délai[1]
2005-2006	515 080	463 572	90,0 %
2006-2007	523 945	494 961	94,5 %
2007-2008	714 621	637 606	87,8 %

1. Les résultats portent sur la norme en vigueur pour la période visée, soit 90 secondes pour les mois d'avril 2005 à novembre 2007 et 180 secondes pour les mois suivants.

5. Le taux d'appels pris dans le délai fixé par la norme correspond à la proportion d'appels auxquels les préposés ont répondu dans le délai fixé par rapport au nombre total d'appels ayant reçu une réponse, auquel il faut additionner le nombre d'appels abandonnés après le délai. Pour les années antérieures à 2007-2008, le pourcentage d'appels traités à l'intérieur du délai fixé par la norme ne tenait pas compte des appels abandonnés après ce délai. Ce rajustement permet d'avoir un meilleur portrait de la qualité du service rendu.

3.2.6 Délai de réponse au comptoir

Le réseau régional de Services Québec offre des services de proximité aux citoyens et aux entreprises. Services Québec vise à servir sa clientèle dans un délai maximal de 30 minutes après son arrivée dans l'un de ses bureaux. En 2007-2008, tous les visiteurs ont pu rencontrer un préposé dans un délai de 30 minutes.

Tableau 5 – Respect de la norme pour les demandes au comptoir

Années	Nombre de demandes ayant reçu une réponse au comptoir[1]	Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 30 minutes
2005-2006	115 757	s. o.
2006-2007	98 666	s. o.
2007-2008	100 015	100 %[2]

1. Les résultats portent sur les demandes de renseignements généraux et de changement d'adresse.
2. Le pourcentage porte sur les visites qui ont eu lieu entre décembre 2007, date d'entrée en vigueur de la Déclaration, et mars 2008. Les préposés ont répondu à 44 674 demandes durant cette période.

3.2.7 Délai de réponse au courrier

Grâce au courrier postal, Services Québec assure un accès rapide et efficace aux demandes nécessitant une réponse écrite. À cet égard, Services Québec vise à répondre au courrier dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant la réception des demandes. Des travaux sont en cours pour assurer le traitement centralisé des demandes par courrier. Les processus de calcul du délai de traitement sont également à mettre en place.

3.3 Perspective du citoyen – Satisfaction et qualité perçue du service

L'opinion des citoyens sur la prestation de services est un élément clé de toute stratégie de gestion de la qualité. Services Québec utilise deux approches pour mieux connaître le point de vue des citoyens : les sondages de satisfaction et l'analyse des plaintes.

3.3.1 Réalisation de sondages

En 2007-2008, Services Québec s'est doté d'une planification des activités de sondages sur les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle. La connaissance des besoins et des attentes des citoyens et des entreprises est un élément important de la stratégie de développement de l'offre de services à Services Québec. Cela lui permet, notamment, de faire évoluer les services existants et d'établir les priorités quant au développement de cette offre de services.

Besoins et attentes des citoyens

Afin d'améliorer sa connaissance des besoins et des attentes des citoyens, Services Québec a été partenaire des enquêtes NETendances et NetPME du Centre francophone d'informatisation des organisations. Ces études visent à tracer un portrait des habitudes des Québécois à l'égard des technologies de l'information.

En participant à l'enquête NETendances, Services Québec visait à mieux connaître l'équipement des ménages sur le plan informatique, l'utilisation d'Internet par les Québécois, leurs perceptions quant à la sécurité des transactions par Internet, leurs habiletés à utiliser Internet ainsi que leurs habitudes quant à la recherche d'information dans les sites gouvernementaux, notamment dans le Portail gouvernemental de services. Au total, 12 000 Québécois ont été interrogés.

L'objectif poursuivi par Services Québec, en participant à l'enquête NetPME, était de mieux connaître le niveau d'appropriation des technologies de l'information et leur usage par les PME québécoises. Des représentants de 1500 entreprises ont été interrogés dans le cadre de cette enquête.

Services Québec a également pris part à l'édition 2007 de l'enquête canadienne *L'accent sur les entreprises 2*. Cette enquête a permis de mieux connaître les attentes des entreprises sur le plan de la qualité des services et des délais de prestation. Des représentants de 936 entreprises québécoises ont été interrogés.

Satisfaction et qualité perçue du service à la clientèle

En 2007-2008, plusieurs sondages ont été réalisés par Services Québec afin d'évaluer la satisfaction des citoyens et la qualité des services. Deux sondages ont été réalisés par entrevues téléphoniques dans le cadre de l'Enquête multiservice du Secrétariat du Conseil du trésor. Ceux-ci portaient sur le service de renseignement téléphonique et sur le Service québécois de changement d'adresse par téléphone. L'Outil québécois de mesure (OQM), un outil standardisé développé par le Secrétariat du Conseil du trésor, a été utilisé pour ces deux sondages. Un sondage sur le service de renseignement par courriel a été réalisé en utilisant également l'OQM. Services Québec a choisi d'utiliser cet outil et de participer à l'Enquête multiservice, notamment, parce que cela permet d'obtenir des résultats qui peuvent être comparés à ceux obtenus par les autres ministères ou organismes.

Trois autres sondages ont été réalisés, par Internet, dans le but d'évaluer le service de changement d'adresse par Internet et la recherche d'information dans l'espace Citoyens et l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services (chacun des espaces étant considérés comme un service informationnel). La réalisation de ces sondages a nécessité le développement d'une version Internet de l'OQM. Ces travaux ont été dirigés par Services Québec et réalisés en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Services gouvernementaux et la Chaire de commerce électronique RBC Groupe Financier de HEC Montréal.

Le tableau 6 présente les principaux résultats des sondages réalisés avec l'OQM. Il s'en dégage des résultats élevés sur le plan de la satisfaction des citoyens et de la qualité perçue du service.

Tableau 6 – Résultats des sondages réalisés avec l'Outil québécois de mesure

		Résultats obtenus (sur 10) par les services de Services Québec			Résultats obtenus (sur 10) par les services de l'ensemble des ministères et organismes[1]		
		Renseignement téléphonique	Renseignement par courriel	Changement d'adresse par téléphone	Moyenne	Résultat le plus élevé	Résultat le plus faible
	Satisfaction	8,9	7,4	9,4	7,8	9,4	4,1
	Résultat de l'expérience de service	9,0	6,9	9,4	7,3	9,4	6,8
Aspects de la qualité évalués[2]	Respect	9,7	9,1	9,8	9,3	9,8	8,8
	Accessibilité	8,4	7,9	8,9	8,2	8,9	7,2
	Empressement	9,0	7,7	9,5	8,3	9,5	6,4
	Empathie	9,0	7,3	9,5	8,1	9,5	6,4
	Apparence	s. o.	s. o.	s. o.	7,3	9,1	6,4
	Fiabilité	8,8	7,4	9,5	8,5	9,6	7,3
	Justice	9,4	8,4	9,7	8,8	9,8	7,3
	Confidentialité	9,2	s. o.	9,2	8,9	9,4	8,2
	Clarté du langage	9,3	8,7	9,3	8,5	9,4	7,5
	Simplicité des démarches	s. o.[3]	8,5	9,0	8,1	9,5	6,0
	Total des aspects évalués (qualité perçue)	9,1	8,1	9,4	8,3	9,4	7,4

1. Résultats obtenus lors des éditions 2005-2006, 2006-2007 et 2007-2008 de l'Enquête multiservice.
2. Les aspects évalués sont déterminés par le modèle conceptuel de l'Outil québécois de mesure qui définit la qualité du service rendu comme étant constituée de dix dimensions, soit : le respect, l'accessibilité, l'empressement, l'empathie, l'apparence, la fiabilité, la justice, la confidentialité, la clarté du langage et la simplicité des démarches. Chacune des dimensions est évaluée au moyen d'une série d'énoncés.
3. La nature du service et le nombre de démarches requises dans le cas d'une demande de renseignement par téléphone ne justifient pas de mesurer cet aspect.

Le tableau 7 présente les principaux résultats des sondages sur les services rendus par Internet. Là également, des résultats élevés sur le plan de la satisfaction et de la qualité de service sont observés. Puisque la version Web de l'OQM était utilisée pour la première fois, il n'est pas possible de comparer les résultats obtenus sur le plan de la qualité de service avec ceux obtenus par d'autres services en ligne. Il est toutefois possible de comparer les résultats de l'indicateur « Satisfaction » avec ceux du tableau 6, car les mêmes questions et énoncés sont utilisés pour établir l'indicateur de satisfaction.

Tableau 6 – Résultats des sondages réalisés avec l'Outil québécois de mesure

		Résultats obtenus (sur 10) par les services de Services Québec			Résultats obtenus (sur 10) par les services de l'ensemble des ministères et organismes[1]		
		Renseignement téléphonique	Renseignement par courriel	Changement d'adresse par téléphone	Moyenne	Résultat le plus élevé	Résultat le plus faible
	Satisfaction	8,9	7,4	9,4	7,8	9,4	4,1
	Résultat de l'expérience de service	9,0	6,9	9,4	7,3	9,4	6,8
Aspects de la qualité évalués[2]	Respect	9,7	9,1	9,8	9,3	9,8	8,8
	Accessibilité	8,4	7,9	8,9	8,2	8,9	7,2
	Empressement	9,0	7,7	9,5	8,3	9,5	6,4
	Empathie	9,0	7,3	9,5	8,1	9,5	6,4
	Apparence	s. o.	s. o.	s. o.	7,3	9,1	6,4
	Fiabilité	8,8	7,4	9,5	8,5	9,6	7,3
	Justice	9,4	8,4	9,7	8,8	9,8	7,3
	Confidentialité	9,2	s. o.	9,2	8,9	9,4	8,2
	Clarté du langage	9,3	8,7	9,3	8,5	9,4	7,5
	Simplicité des démarches	s. o.	8,5	9,0	8,1	9,5	6,0
	Total des aspects évalués (qualité perçue)	9,1	8,1	9,4	8,3	9,4	7,4

1. Résultats obtenus lors des éditions 2005-2006, 2006-2007 et 2007-2008 de l'Enquête multiservice.
2. Les aspects évalués sont déterminés par le modèle conceptuel de l'Outil québécois de mesure qui définit la qualité du service rendu comme étant constituée de dix dimensions, soit : le respect, l'accessibilité, l'empressement, l'empathie, l'apparence, la fiabilité, la justice, la confidentialité, la clarté du langage et la simplicité des démarches. Chacune des dimensions est évaluée au moyen d'une série d'énoncés.
3. La nature du service et le nombre de démarches requises dans le cas d'une demande de renseignement par courriel ne justifient pas de mesurer cet aspect.

Le tableau 7 présente les principaux résultats des sondages sur les services rendus par Internet. La également, des résultats élevés sur le plan de la satisfaction et de la qualité de service sont observés. Puisque la version Web de l'OQM était utilisée pour la première fois, il n'est pas possible de comparer les résultats obtenus sur le plan de la qualité de service avec ceux obtenus par d'autres services en ligne. Il est toutefois possible de comparer les résultats de l'indicateur « Satisfaction » avec ceux du tableau 6, car les mêmes questions et énoncés sont utilisés pour établir l'indicateur de satisfaction.

Tableau 7 – Résultats des sondages réalisés avec l'Outil québécois de mesure – Web

		Résultats obtenus (sur 10) par services		
		Changement d'adresse par Internet	**Portail Espace Citoyens**	**Portail Espace Entreprises**
	Satisfaction	9,2	8,1	8,1
	Résultat de l'expérience de service	9,2	7,9	8,0
	Facilité à repérer le site	9,2	8,8	8,6
Aspects de la qualité évalués[1]	Esthétisme	8,3	7,7	7,7
	Facilité à naviguer	9,1	7,7	7,3
	Facilité à accomplir la tâche	9,2	8,3	8,4
	Fiabilité du site	9,4	8,6	8,6
	Qualité de l'information sur le site	9,2	8,3	8,3
	Sécurité – Confidentialité	8,7	8,4	8,3
	Interactivité – Personnalisation	s. o.	7,4	7,5
	Assistance	8,2	7,2	7,3
	Total des aspects évalués (qualité perçue)	**8,8**	**7,9**	**7,9**

1. Les aspects évalués sont déterminés par le modèle conceptuel de l'Outil québécois de mesure (version Web) qui définit la qualité du service rendu par Internet comme étant constituée de huit dimensions, soit : l'esthétisme, la facilité à naviguer, la facilité à accomplir la tâche, la fiabilité du site, la qualité de l'information sur le site, la sécurité, l'interactivité et l'assistance. Chacune des dimensions est évaluée au moyen d'une série d'énoncés.

Autre sondage

Un sondage a été réalisé par entrevue de personne à personne auprès de la clientèle qui visite le bureau qui offre les services liés au registre des entreprises, situé au 800, place D'Youville, à Québec. Ce sondage visait à évaluer la facilité d'accès à ce bureau et à la comparer à celle d'un autre emplacement où Services Québec souhaitait relocaliser le bureau. Les résultats de cette enquête ont permis d'établir que le nouvel emplacement ne créait pas de problème d'accessibilité pour la clientèle.

3.3.2 Traitement des plaintes et des commentaires[6]

Politique de gestion des plaintes

En 2007-2008, conformément à l'article 18 de sa loi constitutive, Services Québec s'est doté d'une politique de gestion des plaintes. Celle-ci décrit, notamment, les principes d'action sur lesquels elle s'appuie (accès simple, traitement diligent, contribution partagée et uniformité de traitement) ainsi que les principaux rôles et responsabilités des différents interlocuteurs dans l'organisation. La Politique vise les objectifs suivants :

- assurer un traitement adéquat et équitable des plaintes ou des commentaires, selon la procédure établie ;
- instaurer un processus de traitement des plaintes ou des commentaires, simple et uniforme, au sein de Services Québec ;

6 Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par tout citoyen, ou son représentant, qui s'estime lésé par une décision, une action ou une omission qui le concerne ou la qualité du service rendu à son égard (accessibilité, qualité de l'accueil, qualité de l'information et des documents disponibles, attitude du personnel, etc.). Un commentaire est une observation ou une simple remarque, verbale ou écrite, formulée par tout citoyen ou son représentant, afin d'améliorer la prestation de services de Services Québec.

- clarifier les rôles et les responsabilités des différents interlocuteurs dans l'organisation ;
- déterminer les tendances et mettre en place les mesures correctives, le cas échéant, permettant de diminuer le nombre de plaintes et d'en éviter la répétition ;
- accroître le degré de satisfaction de la clientèle.

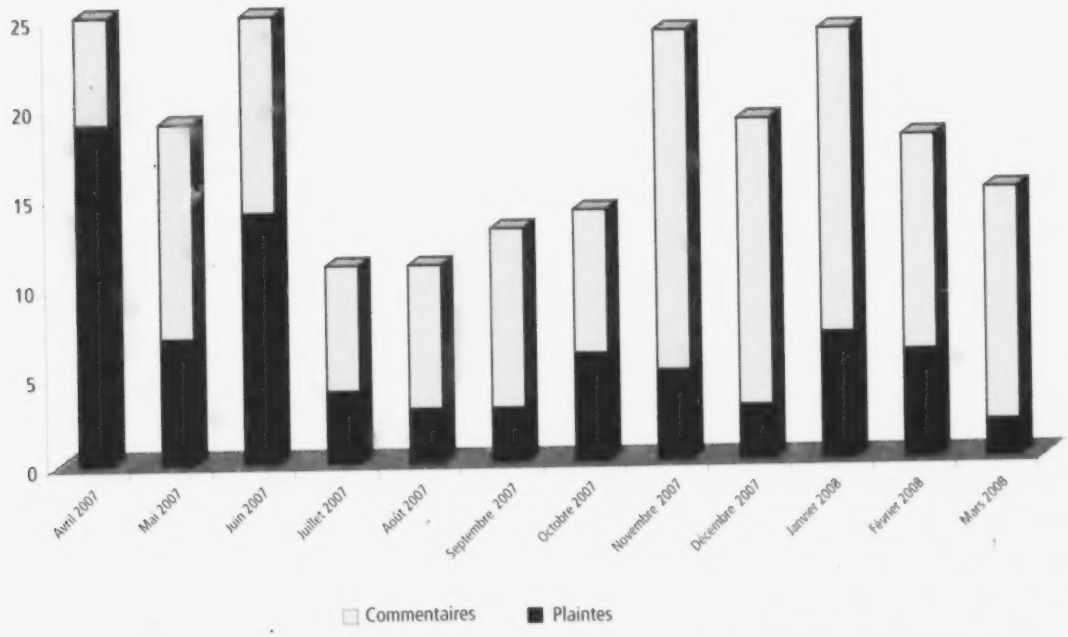
En vertu de cette politique, les plaintes et les commentaires de la clientèle sont reçus et traités au Bureau de la qualité des services, relevant du Secrétariat général et Direction des services juridiques de Services Québec. Le Bureau de la qualité des services assure un rôle de coordination organisationnelle en matière de gestion des plaintes et offre la possibilité aux citoyens et aux entreprises d'exprimer leur insatisfaction auprès d'un interlocuteur indépendant. La collecte de ces informations permet, notamment, de remettre en question les pratiques, les façons de faire ou les procédures de travail, et ce, en vue d'améliorer les services et de mieux satisfaire les citoyens et les entreprises.

Plaintes et commentaires reçus

Au cours de l'exercice 2007-2008, Services Québec a traité 79 plaintes, conformément à la *Politique de gestion des plaintes* en vigueur. La totalité (100 %) des plaintes ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 20 jours ouvrables, comme le prévoit la Déclaration de services. Au cours de cette même période, 139 citoyens ont formulé des observations ou de simples remarques visant l'amélioration de la prestation de services de Services Québec, alors qu'une vingtaine de personnes ont plutôt manifesté leur appréciation des services.

Le graphique 1 fait état du volume mensuel des plaintes et des commentaires qui ont été formulés par la clientèle.

Graphique 1 – Volume mensuel des plaintes et des commentaires reçus



BIBLIOTHÈQUE
- 5 NOV. 2008
ASSEMBLÉE NATIONALE

Parmi les 79 plaintes et les 139 commentaires traités en 2007-2008, les principaux aspects visés qui ont suscité de l'insatisfaction portent sur

- l'accessibilité (notamment, l'accessibilité téléphonique touchant les services du registre des entreprises) ;
- la disponibilité de guides en version papier (principalement, ceux visant la clientèle des aînés) ;
- la complexité de la démarche du Service québécois de changement d'adresse (par exemple, les renseignements requis, notamment, le montant de la ligne 199 de la dernière déclaration de revenus) ;
- la complexité ou le manque de mise à jour de renseignements dans l'annuaire téléphonique (pages bleues) ;
- le manque de disponibilité de certains renseignements en langue anglaise dans les sites Internet de l'Administration ou l'absence de documentation sur certains sujets.

4 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2007-2012*

Le *Plan stratégique 2007-2012* a été déposé à l'Assemblée nationale, le 18 décembre 2007. Conformément à la Loi sur l'administration publique, les résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus au plan stratégique pluriannuel doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012* Exercice 2007-2008

	Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.1	Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement	Plus de 7 000 000 de visites ont eu lieu dans l'espace Citoyens et dans l'espace International. L'espace Entreprises a fait l'objet de plus de 1 000 000 de visites. La satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard de l'espace du Portail qui leur est consacré a été évaluée. Pour les deux espaces, le niveau de satisfaction des usagers se situe à 8,1 sur 10.
1.2	D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique	752 844 appels ont été reçus, dont 596 731 touchant les renseignements généraux et les changements d'adresse. Les autres (156 113) concernaient le registre des entreprises. Pour le service de renseignement par téléphone, le niveau de satisfaction des citoyens est de 8,9 sur 10.
1.3	D'ici 2010, déployer le réseau régional de services	Le réseau régional compte 53 bureaux répartis sur l'ensemble du territoire, soit 5 centres régionaux de services, 34 centres locaux de services et 14 bureaux issus de son réseau initial. De plus, Services Québec est responsable des opérations de 39 autres bureaux, soit 37 bureaux de la publicité des droits et 2 comptoirs de services offrant les services du registre des entreprises.
1.4	Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service	Pour les citoyens, trois nouveaux guides électroniques ont été mis en ligne, traitant des aînés, de la protection de l'identité sur Internet et de la retraite. Les entreprises peuvent, quant à elles, accéder à trois nouveaux cheminements guidés portant sur leurs obligations relativement à l'embauche, le départ ou l'absence d'un employé et à l'exploitation d'un véhicule routier.
1.5	Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement	Au téléphone, les préposés ont répondu à 582 344 appels[1] touchant les renseignements généraux et les changements d'adresse. Au comptoir et par courriel, c'est respectivement 100 015 et 19 640 demandes qui ont été traitées.
1.6	Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises	423 583 demandes de changement d'adresse ont été effectuées par l'entremise du Service québécois de changement d'adresse (SQCA). Des sondages ont permis d'observer un niveau de satisfaction très élevé à l'égard du SQCA, soit 9,4 sur 10 pour le service par téléphone et 9,2 sur 10 pour le service par Internet.
1.7	Accroître l'offre de services relative aux registres d'État	321 875 documents ont été numérisés dans les bureaux de la publicité des droits. Pour le registre des entreprises, 214 656 demandes ont été traitées.

1 L'écart entre le nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu (582 344) et le nombre d'appels reçus (596 731) se réfère au nombre d'appels n'ayant pu accéder à une ligne téléphonique.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2007-2012*
Exercice 2007-2008

	Objectif stratégique	Aperçu des résultats
1.8	Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence	Services Québec est intervenu lors d'une dizaine d'événements majeurs, dont des incendies de forêt et des inondations à l'été 2007, en Gaspésie. Services Québec a siégé à différents comités et a assuré les activités de communication gouvernementale dans de nombreux dossiers, tels que le risque de pandémie d'influenza, les risques naturels majeurs, la rage du raton laveur, le nucléaire et la sécurité des barrages.
2.1	Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes	Dix-sept ententes ont été conclues ou renouvelées, essentiellement pour des informations ou des services disponibles par l'entremise du Portail gouvernemental de services et le transfert d'activités à Services Québec.
2.2	Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique	Une dizaine d'ententes de services partagés ont été conclues ou renouvelées.
2.3	Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales	Services Québec a participé à trois rencontres du Comité de prestation des services du secteur public, à une rencontre de la Table des sous-ministres regroupant les responsables de la prestation de services du Canada et à une rencontre avec les représentants de Service Canada.
3.1	Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique	Plusieurs activités s'adressant à l'ensemble des employés ou des gestionnaires ont été réalisées. Celles-ci avaient comme sujet les valeurs organisationnelles. Des rencontres avec les gestionnaires et des groupes de discussions avec le personnel ont eu lieu. Une formation a été donnée aux gestionnaires.
3.2	Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes	Des activités d'accueil des employés des bureaux de la publicité des droits ont eu lieu. Par ailleurs, plusieurs modules complémentaires sur l'utilisation des outils de travail et sur des sujets d'actualité se sont ajoutés à la formation de base, laquelle a constitué 1391 jours-personnes.
3.3	Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes	De nombreux moyens de communication ont été mis en place, notamment l'envoi de courriels hebdomadaires sur l'actualité dans l'intranet, des chroniques linguistiques et des rubriques express sur les travaux de différents comités à Services Québec.
3.4	D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services	Le système de coût de revient n'étant pas encore implanté, une mesure transitoire a été mise en place pour évaluer le coût de certains services. La *Politique de financement*, préalable à la *Politique de tarification* qui est à venir, a par ailleurs été élaborée.
3.5	Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré	Plusieurs services ont fait l'objet d'une analyse dans le but d'en optimiser les processus, notamment en ce qui concerne le registre des entreprises et les bureaux de la publicité des droits.
3.6	Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services	Un protocole de développement des nouveaux services a été défini et mis en place. Celui-ci propose un fonctionnement commun, vise la collaboration des partenaires et prévoit un développement conjoint des solutions de prestation de services.
3.7	Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques robustes et performantes	La consolidation des environnements Web a été amorcée et un bilan des infrastructures technologiques a été dressé. En février 2008, une migration vers une solution informatique et téléphonique permanente utilisée par le Centre de services partagés du Québec a été réalisée.
3.8	Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information	Une direction entièrement affectée à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels à été mise en place. La *Politique cadre de la sécurité de l'information de Services Québec* a été déposée en novembre 2007. Une formation en matière de protection des renseignements personnels a été offerte aux préposés aux services à la clientèle.

Orientation 1

Simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises dans une prestation de services de qualité

■ AXE D'INTERVENTION 1
UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUE AUX SERVICES PUBLICS

Objectif stratégique 1.1

Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement

Indicateurs — **Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail**
Niveau de satisfaction de la clientèle

Services Québec assure le développement du Portail gouvernemental de services. Découlant des orientations du gouvernement à l'égard du gouvernement en ligne, le Portail gouvernemental de services se veut la porte d'entrée vers les renseignements et les services gouvernementaux en ligne. L'information y est présentée en fonction des préoccupations des citoyens et des entreprises, et ce, sans égard aux structures administratives.

À ce jour, le Portail gouvernemental de services comprend trois volets principaux s'adressant soit aux citoyens, soit aux entreprises ou à la clientèle internationale. Le Portail comporte également un espace En région présentant, pour chacune des 17 régions administratives, des informations qui leur sont propres.

Espace Citoyens

Pour les citoyens, les informations et les services gouvernementaux en ligne disponibles par l'entremise du Portail sont regroupés sous formes de grappes, visant différents sujets, comme ceux qui touchent les jeunes, ou certains événements de vie, comme prendre sa retraite. Des services en ligne, tels que le changement d'adresse, la déclaration de revenus ou le renouvellement de permis ou d'immatriculation, sont accessibles par l'entremise de ces regroupements aussi appelés *guides électroniques*. L'espace Citoyens permet également aux internautes de consulter ou de faire des recherches à l'intérieur de différents répertoires, registres et listes en lien avec les programmes et les services du gouvernement du Québec.

En 2007-2008, l'espace Citoyens a fait l'objet de plusieurs améliorations. Au plan de la présentation, il y a eu, notamment, l'intégration des guides électroniques dans le visuel de la page d'accueil. Au plan du contenu, l'ajout d'une zone d'accès rapide permet aux citoyens d'aller directement à certains sujets fréquemment consultés. Quant à la page d'accueil du Portail gouvernemental, elle a fait l'objet d'améliorations visuelles en lien avec la campagne de communication de Services Québec.

D'autres travaux visant l'évolution de l'espace Citoyens ont également été réalisés. Ceux-ci ont porté principalement sur l'implantation d'une nouvelle version du répertoire téléphonique des employés de l'Administration, l'amélioration des mises à jour des capsules d'information dans le moteur de recherche, l'uniformisation des pages communes (sections Nous joindre, Plan du site, etc.) et l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Espace Entreprises

Les entrepreneurs ont accès aux informations et aux services qui les concernent par l'entremise d'une section qui leur est spécialement consacrée : l'espace Entreprises. Cette section du Portail a vu le jour à la suite des recommandations du Groupe-conseil sur l'allégement réglementaire. À l'instar de l'espace Citoyens, l'information est structurée selon les étapes du cycle de vie d'une entreprise (Créer, Gérer, Transformer son entreprise et Cesser ses activités) ou selon les fonctions de gestion.

En 2007-2008, les cycles de vie ont été bonifiés pour permettre, entre autres, d'enrichir les contenus en ligne, d'uniformiser la structure de présentation de l'information et d'ajouter les programmes d'aide pertinents à chaque cycle de vie. Ce sont plus précisément les grappes Créer son entreprise, Transformer son entreprise et Cesser ses activités qui ont fait l'objet d'améliorations en 2007-2008.

Espace International

L'espace International du Portail intègre, au bénéfice de la clientèle étrangère, un ensemble d'informations sur différents domaines d'intérêt répondant aux besoins de celle-ci et provenant de différents ministères et organismes partenaires. Un partenariat avec le ministère des Relations internationales a été établi afin de développer la deuxième génération de l'espace International.

En 2007-2008, une version transitoire des espaces Pays a été rendue accessible dans l'espace International. Les pays visés sont l'Allemagne, la Belgique, les Pays-Bas, les États-Unis, la France, le Japon et le Mexique. Ces espaces personnalisés présentent, dans la langue officielle du pays ciblé et en français, des actualités ou des événements à saveur locale.

Achalandage du Portail gouvernemental de services

Le tableau 8 présente les statistiques relatives à la consultation de chacun des espaces du Portail gouvernemental de services. Des statistiques propres aux guides électroniques sont présentées à l'objectif stratégique 1.4, portant sur les services d'accompagnement.

Tableau 8 – Nombre de visites dans chacun des espaces du Portail

Sections du Portail	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Porte d'entrée du Portail[1]	6 120 927	6 423 753	7 151 639
– Accueil			6 029 646
– Espace Citoyens			852 632
– Espace International			269 361
Espace Entreprises	628 104	755 535	1 047 403
Espace En région	1 228 344	908 009	1 204 318

1. Les informations de gestion disponibles pour l'année 2007-2008 permettent de distinguer les résultats relatifs à l'accueil, à l'espace Citoyens et à l'espace International. Celles-ci ont été regroupées de façon à les rendre comparables avec celles des années précédentes.

En 2007-2008, plus de 7 000 000 de visites ont eu lieu sur le Portail gouvernemental de services, ce qui représente une augmentation de 11,3 % par rapport à l'année précédente (ces résultats incluent l'accueil, l'espace Citoyens et l'espace International). Pour l'espace Entreprises, ce sont plus de 1 000 000 de visites qui ont été effectuées, ce qui équivaut à une augmentation de l'ordre de 39 % par rapport à 2006-2007.

Satisfaction de la clientèle

Deux sondages mesurant le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignement par l'entremise du Portail ont été réalisés en 2007-2008. Le niveau de satisfaction des citoyens à l'égard des services reçus est de 8,1 sur 10. Pour l'espace Entreprises, le niveau de satisfaction est également de 8,1 sur 10.

■ AXE D'INTERVENTION 1
UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUE AUX SERVICES PUBLICS

Objectif stratégique 1.2

D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique

Indicateurs **Nombre d'appels reçus**
Niveau de satisfaction de la clientèle

Le Centre de relations avec la clientèle (CRC) de Services Québec assure, depuis le 13 février 2007, la réponse aux demandes téléphoniques et à la correspondance (courrier électronique et courrier postal). Depuis le 27 mars 2007, le service de renseignement téléphonique de Services Québec est accessible partout au Québec, grâce à un numéro de téléphone unique, le 644-4545. Pour les services du registre des entreprises, qui ont été intégrés en cours d'année et pour lesquels il existe un numéro distinct, la migration des accès vers le numéro unique sera réalisée au cours de l'exercice 2008-2009. Pour l'exercice en cours, 752 844 appels ont été reçus au Centre de relations avec la clientèle. La prise en charge par Services Québec d'une partie des activités du registre des entreprises, le 1er avril 2007, a contribué à l'augmentation du nombre d'appels reçus au CRC.

Tableau 9 – Nombre d'appels téléphoniques reçus

Type de services	Nombre d'appels reçus
Renseignements généraux et changements d'adresse	596 731
Registre des entreprises	156 113
Total	**752 844**

En mars 2008, Services Québec a démarré les activités de son deuxième bureau du CRC, situé à Caplan, en Gaspésie. Ce bureau s'ajoute à celui de Québec, ouvert en février 2007. L'inauguration officielle est prévue pour avril 2008.

Interconnexion avec d'autres centres d'appels

Afin de faciliter les démarches des citoyens et des entreprises, Services Québec assure le transfert des appels qui requièrent des réponses spécialisées vers d'autres ministères et organismes, permettant ainsi d'éviter une attente supplémentaire. Le citoyen peut donc, en un seul appel, recevoir l'information dont il a besoin. À la suite d'ententes de partenariat, le CRC assure actuellement le transfert des appels de la clientèle vers la Régie du logement, le ministère du Revenu du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Régie des rentes du Québec. Des discussions visant l'interconnexion avec d'autres centres d'appels sont en cours ou sont prévues au cours de l'exercice 2008-2009.

Réponses par courriel

Les préposés aux renseignements du CRC répondent également aux demandes reçues par courriel. En 2007-2008, les préposés de Services Québec (incluant ceux affectés au registre des entreprises) ont répondu à un total de 40 812 courriels, dont un peu plus de la moitié portait sur des demandes relatives au registre des entreprises.

Campagne visant à promouvoir Services Québec

En 2006-2007, la préoccupation de se faire connaître auprès des citoyens et des entreprises s'était traduite par une campagne publicitaire nationale à la télévision et à la radio ainsi que dans les quotidiens du Québec et les hebdos avec, pour fil conducteur, le slogan « Vous êtes au bon endroit ! ». Cette campagne, qui s'est poursuivie en 2007-2008, a été l'occasion de faire le lancement du nouveau numéro de téléphone unique ainsi que de l'adresse permettant d'accéder au Portail gouvernemental de services.

En complément, à l'automne 2007, une deuxième phase de la campagne a été réalisée dans le but de joindre plus particulièrement les aînés et les communautés culturelles, deux catégories de citoyens ayant un fort potentiel d'utilisation des services de Services Québec.

Satisfaction de la clientèle

Deux sondages mesurant la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignement (par téléphone et par courriel) ont été menés en 2007-2008. En ce qui concerne la demande de renseignement par téléphone, le niveau de satisfaction est égal à 8,9 sur 10. Pour ce qui est de la demande de renseignement par courriel, le niveau de satisfaction correspond à 7,4 sur 10.

■ AXE D'INTERVENTION 1
UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUE AUX SERVICES PUBLICS

Objectif stratégique 1.3

D'ici 2010, déployer le réseau régional de services

Indicateurs **État d'avancement du déploiement**
Niveau de satisfaction de la clientèle

État d'avancement du déploiement

Au 31 mars 2008, Services Québec est responsable des opérations de 92 bureaux, en raison du déploiement de son réseau, ainsi qu'à la suite du transfert de tous les bureaux de la publicité des droits (BPD) du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et de la prise en charge des comptoirs de services du registre des entreprises.

Cinquante-trois de ces bureaux font partie du réseau régional de Services Québec. Il s'agit de comptoirs où différents services sont offerts sous la bannière de Services Québec. Ils ont comme point commun de rendre les services de base suivants : fournir des renseignements généraux sur les programmes et les services gouvernementaux, distribuer des publications gouvernementales variées et donner accès au Portail gouvernemental de services au moyen de postes informatiques.

Les comptoirs de services sont appelés *centre régional de services* (CRS) ou *centre local de services* (CLS). Les CRS sont généralement situés dans une capitale régionale (grande ville d'une région) et offrent une gamme plus étendue de services. Les CLS sont situés généralement dans des localités à l'extérieur des capitales régionales et offrent une gamme moins étendue de services.

À titre d'exemples, dans les CRS, la population peut habituellement avoir accès aux services de la Société de l'assurance automobile du Québec et à ceux en lien avec le Registre foncier du Québec, en plus des services de base énumérés précédemment. Dans les CLS, la population peut généralement avoir accès aux services en lien avec le Registre foncier du Québec ainsi qu'aux services de base de Services Québec.

Au 31 mars 2008, on compte 5 CRS et 34 CLS. Plus précisément, en 2007-2008, Services Québec a ouvert 3 CRS et 8 CLS.

Quatorze bureaux de Services Québec font aussi partie du réseau régional. Pour l'instant, on y donne seulement les services de base de Services Québec. Ils deviendront progressivement des CRS ou des CLS.

Par ailleurs, à la suite du transfert des BPD, Services Québec est également responsable des opérations de 37 BPD où seuls les services en lien avec le Registre foncier du Québec sont actuellement rendus. Ils deviendront progressivement des CLS ou des CRS, sous la bannière de Services Québec. À ce nombre s'ajoutent les deux comptoirs de services du registre des entreprises, qui offrent exclusivement des services en lien avec ce registre. En 2008-2009, ils seront intégrés à des CRS, sous la bannière de Services Québec.

Satisfaction de la clientèle

Conformément à la planification des activités de sondages sur les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle, un sondage visant la clientèle des bureaux de Services Québec sera réalisé durant l'exercice 2008-2009.

■ AXE 1
UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUE AUX SERVICES PUBLICS

Objectif stratégique 1.4

Dès 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes en favorisant le libre-service

Indicateurs

Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone
Types de services d'accompagnement offerts, selon le mode
Niveau de satisfaction de la clientèle

Aide à la navigation par téléphone

La clientèle qui navigue dans Internet peut bénéficier d'une assistance par un service d'aide à la navigation par téléphone. À cet effet, l'internaute peut obtenir une adresse Internet en rapport avec un service gouvernemental, être renseigné sur le parcours à suivre pour atteindre le Portail gouvernemental de services, le site d'un ministère ou d'un organisme ainsi que sur les lignes directrices de recherche dans un site en particulier. L'assistance peut également porter sur la réalisation d'une transaction, comme pour le Service québécois de changement d'adresse.

La formation de base des préposés aux renseignements de Services Québec prévoit le développement des habiletés permettant d'accompagner les internautes dans leurs recherches. De décembre 2007 à mars 2008, les préposés des bureaux de Services Québec ont répondu à 3 389 demandes d'aide à la navigation. En ce qui concerne les préposés au téléphone, le nombre de demandes d'aide à la navigation auxquelles ils ont répondu en 2007-2008 n'est pas disponible.

Types de services d'accompagnement

En matière d'accompagnement électronique, les services d'aide se présentent sous forme de guides électroniques et de cheminements guidés pour les citoyens et les entreprises. Ceux-ci orientent donc les internautes vers les informations correspondant à leurs besoins.

Guides électroniques pour les citoyens

Les informations et les services accessibles par l'entremise de l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services sont regroupés par grappes, appelées *guides électroniques*. Ces guides rassemblent les informations relatives aux programmes et aux services gouvernementaux par thèmes, par groupes (clientèle cible) ou par événements de vie. Les citoyens peuvent ainsi trouver facilement toute l'information gouvernementale se rapportant à leur situation. Ces guides évitent aux citoyens d'avoir à s'adresser à plusieurs intervenants gouvernementaux. En 2007-2008, Services Québec a mis en ligne trois nouveaux guides électroniques traitant des programmes et des services pour les aînés, de la protection de l'identité sur Internet et de la retraite.

S'adressant aux aînés et à leurs proches, le guide *Programmes et services pour les aînés* donne accès à l'ensemble de l'information et des services gouvernementaux s'adressant à cette clientèle. Le guide permet également d'accéder plus facilement aux services transactionnels des ministères et des organismes.

Le guide *Protéger son identité sur Internet* a été réalisé en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux. Ce guide électronique vise à sensibiliser les internautes à l'importance de protéger leur identité sur Internet. Il explique aussi les principaux concepts reliés à la sécurité de l'information lors de l'utilisation d'Internet et leur propose des pratiques sécuritaires.

Le guide *Prendre sa retraite* regroupe l'information gouvernementale disponible sur le sujet et donne accès à de nombreux services en ligne, tels que l'inscription en ligne au Régime de rentes du Québec et la demande de pension de la sécurité de la vieillesse du gouvernement fédéral.

Le tableau 10 présente les statistiques de consultation des guides électroniques, en 2007-2008. Au total, les guides électroniques ont connu une hausse de 14 % du nombre de visites, avec 1 789 802 consultations, comparativement à 1 574 210 en 2006-2007.

Tableau 10 – Fréquentation annuelle des guides électroniques

Guides électroniques	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Comment changer d'adresse	659 632	689 994	754 111
Devenir parent	195 166	192 528	204 627
Que faire lors d'un décès	95 913	90 626	105 121
Pour les 55 ans et plus[1]	94 949	88 115	65 893
Cartes, permis et certificats	26 748	34 232	93 138
Quand un couple se sépare	125 768	99 094	97 213
Renseignements et plaintes pour les consommateurs	167 513	155 393	191 993
Que faire avant, pendant et après un sinistre	28 871	23 094	27 294
Pour les travailleurs salariés	53 962	51 044	50 919
Acheter ou rénover sa maison	83 004	64 113	59 115
Vivre en logement	69 049	60 507	60 120
Dépôt direct : inscription et changements[2]	-	22 568	28 050
Personnes handicapées[3]	-	2 902	11 372
Programmes et services pour les aînés[4]	-	-	**21 328**
Protéger son identité sur Internet[4]	-	-	**7 681**
Prendre sa retraite[4]	-	-	**11 827**
Total	**1 600 575**	**1 574 210**	**1 789 802**

1. *Pour les 55 ans et plus* n'est plus en ligne depuis le 15 février 2007.
2. Données disponibles à partir de juillet 2006.
3. Données disponible à partir de février 2007.
4. *Protéger son identité sur Internet*, *Prendre sa retraite* et *Programmes et services pour les aînés* ont été mis en ligne en juin, en octobre et en novembre 2007.

Cheminements guidés pour les entreprises

Du côté des entreprises, les services d'accompagnement disponibles prennent la forme d'entrevues ou de cheminements destinés à aiguiller les entreprises vers les services publics dont elles ont besoin. Les entrevues permettent de guider l'internaute dans ses démarches en lui présentant les formalités à remplir et en le dirigeant vers des services en ligne disponibles dans les autres ministères et organismes. À partir du service « Mon dossier », les informations obtenues peuvent ensuite être conservées pour une consultation ultérieure.

En 2007-2008, l'espace Entreprises a été bonifié par la mise en ligne d'entrevues et de cheminements guidés. Sous le thème général Vos obligations lors de..., les cheminements guidés développés et mis en ligne, en 2007-2008, portent sur l'embauche d'un employé, sur le départ ou l'absence d'un employé ainsi que sur l'exploitation d'un véhicule routier.

Ces thèmes ont été développés en priorité à la suite de discussions avec des experts en entreprenariat, provenant notamment de la Fondation de l'entrepreneurship.

■ AXE D'INTERVENTION 2 UNE OFFRE DE SERVICES ENRICHIE

Objectif stratégique 1.5

Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

Indicateurs **Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode**
Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète

À l'instar de tous les services dont la prestation passe par le guichet unique, le service de renseignement de Services Québec est offert en multimode par les préposés, c'est-à-dire par téléphone, au comptoir et par la correspondance (courrier et courriel). Pour offrir un service de renseignement sur les programmes et les services du gouvernement du Québec, les préposés ont accès à une base de données centralisées, le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec, contenant plus de 3200 fiches mises à jour de façon continue, en collaboration avec les ministères et les organismes concernés. La majorité de ces fiches est également accessible aux internautes pour une consultation en mode libre-service dans le Portail gouvernemental de services.

Diffusion des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement par l'entremise des préposés

Le tableau 11 présente la répartition des demandes auxquelles les préposés ont répondu, selon le mode de prestation. Les demandes visent autant des renseignements généraux sur les programmes et les services du gouvernement que des renseignements sur le changement d'adresse pouvant donner lieu, ou non, à une transaction.

Tableau 11 – Nombre de demandes auxquelles les préposés ont répondu, par modes

Modes	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Téléphone	515 080	523 945	582 344
Comptoir	115 757	98 666	100 015
Courriel	15 614	13 724	19 640
Courrier postal	221	180[1]	nd
Total	**646 672**	**636 515**	**701 999**

1. Estimation à partir des données disponibles.

Plus de 700 000 demandes ont fait l'objet d'une réponse, en 2007-2008, ce qui représente une augmentation d'environ 10 % par rapport à 2006-2007. La hausse significative du nombre de courriels qui ont fait l'objet d'une réponse est, en partie, attribuable à l'augmentation du nombre de ministères et d'organismes partenaires pour lesquels Services Québec assure une réponse en vertu d'une entente.

Guides papier

Des guides papier sont également disponibles dans les bureaux de Services Québec, de façon à joindre un segment de la population qui n'a pas accès à Internet ou qui ne désire pas recourir à ce mode.

En 2007-2008, le guide *Que faire lors d'un décès* a été publié à 170 000 copies et diffusé par des partenaires : le réseau de la Corporation des thanatologues du Québec, celui des coopératives funéraires, celui des caisses Desjardins ainsi que le réseau de Services Québec. Le guide *Comment changer d'adresse* a également été publié à 75 000 exemplaires et diffusé dans le réseau de Services Québec.

Cette année, le guide *Devenir parent* a été intégré au guide *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans* de l'Institut national de santé publique du Québec. Ce guide est remis gratuitement, par le réseau de la santé, à tous les futurs parents lors du suivi de grossesse de la mère et aux parents qui adoptent un enfant. Il a été produit à plus de 120 000 copies.

Satisfaction de la clientèle

Deux sondages mesurant la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignement (par téléphone et par courriel) ont été menés en 2007-2008. Le niveau de satisfaction des citoyens est égal à 8,9 pour le mode téléphonique et à 7,4 pour le courriel.

■ AXE D'INTERVENTION 2
UNE OFFRE DE SERVICES ENRICHIE

Objectif stratégique 1.6

Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises

Indicateurs — **Nombre de transactions effectuées, par services offerts**
Niveau de satisfaction de la clientèle

Service québécois de changement d'adresse

Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) est le premier service horizontal disponible au gouvernement du Québec. Celui-ci permet aux citoyens qui le désirent d'effectuer leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes en une seule transaction. Le service est disponible en ligne, au téléphone ou au comptoir dans les bureaux de Services Québec. Les ministères et les organismes partenaires sont la Société de l'assurance automobile du Québec, le Directeur général des élections du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère du Revenu du Québec et la Régie des rentes du Québec.

En 2007-2008, 423 583 transactions de changement d'adresse ont été effectuées par le SQCA, ce qui représente une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente. La plupart des transactions (64 %) ont été effectuées en libre-service, par l'entremise du Portail gouvernemental de services. Les statistiques relatives à l'utilisation selon le mode sont présentées au tableau 12.

Tableau 12 – Nombre de transactions pour le Service québécois de changement d'adresse, par modes

Services	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Internet (citoyen)	222 032	239 580	271 476
Téléphone (préposé)	Mode non disponible	78 676	147 359
Comptoir (préposé)	1 516	1 476	4 748
Total	**223 548**	**319 732**	**423 583**

1. Le service par téléphone a été disponible à partir de juin 2006.

Service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR

Depuis 2005, le service clicSÉQUR permet aux citoyens d'utiliser un identifiant unique pour accéder en toute sécurité aux services en ligne de ministères et d'organismes, soit actuellement le ministère du Revenu du Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et le Directeur de l'état civil. Le ministère des Services gouvernementaux, propriétaire de l'application clicSÉQUR, a confié à Services Québec le service à la clientèle et le pilotage opérationnel du service.

Depuis février 2008, le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR a également été mis à la disposition des ministères et des organismes qui font affaire avec les entreprises dans leur prestation de services. Cela vise à permettre aux entreprises de s'authentifier pour accéder, en toute sécurité, aux services électroniques des ministères et des organismes participants. En tant que partenaire, Services Québec agit comme représentant de la clientèle auprès des ministères et des organismes.

Satisfaction de la clientèle

Deux enquêtes menées à la fin de l'année 2007-2008 ont permis de constater un niveau de satisfaction très élevé des citoyens envers le SQCA par téléphone et le SQCA en libre-service (Internet). Le taux de satisfaction à l'égard de ce service correspond à 9,4 sur 10 pour le mode téléphonique et à 9,2 sur 10 pour le mode libre-service.

Conformément à la planification des activités de sondages sur les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle, Services Québec souhaite convenir, avec ses partenaires, d'un protocole de sondage sur le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR à réaliser durant l'exercice 2008-2009.

■ AXE D'INTERVENTION 2
UNE OFFRE DE SERVICES ENRICHIE

Objectif stratégique 1.7

Accroître l'offre de services relative aux registres d'État

Indicateurs **Nombre de transactions effectuées, par registres offerts**
Niveau de satisfaction de la clientèle

Actuellement, Services Québec assure certains services liés à deux registres, le Registre foncier du Québec et le registre des entreprises. L'arrivée du registre de l'état civil est prévue le 1er avril 2008.

Registre foncier du Québec

En 2007-2008, Services Québec a complété les travaux entourant la prise en charge des 73 bureaux de la publicité des droits (BPD) du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF). Cela était prévu dans l'entente intervenue, en 2005-2006, entre Services Québec et le MRNF, laquelle prévoyait l'arrivée graduelle des BPD jusqu'au transfert complet des activités le 1er avril 2008. Le prêt massif d'effectifs en cours d'année a permis de compléter cette prise en charge par Services Québec de la prestation de services convenue dans l'entente avec le MRNF.

Services Québec assure la réception et le traitement des réquisitions d'inscription au Registre foncier du Québec, la réception des demandes de copies de documents, leur traitement de même que la facturation et les activités d'encaissement. Des postes informatiques sont également disponibles pour la consultation du Registre foncier en ligne, en mode libre-service. Une aide à la navigation est offerte par les préposés pour ce service.

En ce qui concerne les transactions effectuées en 2007-2008, les activités relatives aux BPD ont représenté, pour Services Québec, la numérisation de quelque 321 935 documents.

Tableau 13 – Nombre de documents numérisés dans les bureaux de la publicité des droits

Catégories de BPD	Nombre de documents numérisés
BPD dont les opérations relevaient de Services Québec	321 935
BPD dont les opérations relevaient du ministère des Ressources naturelles et de la Faune	279 380
Tous les BPD	**601 315**

Registre des entreprises

À la suite d'une entente avec le ministère du Revenu du Québec, Services Québec assume, depuis le 1er avril 2007, certaines fonctions relatives au registre des entreprises. Les comptoirs de services de Québec et de Montréal, la centrale téléphonique ainsi que le personnel y travaillant ont été pris en charge par Services Québec. Les services relatifs au registre, dont Services Québec est responsable, sont la réponse aux demandes de renseignements généraux relatives au registre des entreprises, la consultation du registre et l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements. En 2007-2008, Services Québec a formé 20 préposés du Centre de relations avec la clientèle pour répondre aux appels relatifs au registre des entreprises. Le tableau 14 présente la répartition des demandes du registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu en 2007-2008.

Tableau 14 – Nombre de demandes relatives au registre des entreprises auxquelles les préposés de Services Québec ont répondu, par modes

Modes	Nombre de demandes
Téléphone	132 277
Courriel	22 259
Comptoir	49 147
Télécopieur	10 973[1]
Total	**214 656**

1. Ces résultats portent sur la période du 12 mai 2007 au 30 mars 2008.

Les travaux entourant la prise en charge du centre d'appels du registre des entreprises ont été amorcés en 2007-2008. La migration des accès vers le numéro unique est prévue pour le prochain exercice.

Registre de l'état civil

La Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives adoptée en décembre 2007 prévoit le transfert du Directeur de l'état civil à Services Québec le 1er avril 2008, et donc du registre de l'état civil.

En 2007-2008, Services Québec a entrepris les activités permettant de déterminer les actions requises pour une prise en charge harmonieuse des activités du Directeur de l'état civil. Ces actions couvrent les aspects reliés aux ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, les communications, les services juridiques et institutionnels et, enfin, la gestion du changement. Services Québec et le Directeur de l'état civil ont investi 157 jours-personnes pour réaliser ces activités en février et mars 2008.

■ AXE D'INTERVENTION 2 UNE OFFRE DE SERVICES ENRICHIE

Objectif stratégique 1.8

Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence

Indicateurs **Nombre et type d'actions réalisées lors de sinistres**
Nombre et type d'actions réalisées en prévention

Le Plan national de sécurité civile a été développé par l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) en 1998. Il visait à doter le gouvernement du Québec d'un cadre général de gestion de la sécurité civile favorisant la concertation entre les intervenants en période de calme et la coordination des actions en période de crise. Services Québec assume, à la demande de l'OSCQ, la responsabilité de coordonner les communications gouvernementales lors de situations d'urgence.

Afin de mieux répondre aux exigences de la mission qui lui a été confiée, Services Québec compte sur une équipe répartie sur l'ensemble du territoire. Les intervenants régionaux sont, pour leur part, appuyés par les répondants des ministères ou organismes et les partenaires régionaux.

Communications gouvernementales en gestion des risques

Services Québec coordonne la communication gouvernementale en gestion des risques en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique et de nombreux ministères et organismes partenaires. À ce titre, il est responsable de la planification de la communication gouvernementale dans le cadre du dossier du risque de pandémie d'influenza, anticipée par la communauté scientifique. En cas de pandémie, Services Québec assurerait, entre autres, la coordination des relations avec les médias. Dans ce contexte, il demeurera la porte d'entrée du gouvernement auprès de la population, notamment grâce au Centre de relations avec la clientèle et au site Internet sur le sujet.

En 2007-2008, de nombreuses actions ont été réalisées en prévention. Services Québec a siégé au sein de différents comités, a coordonné de multiples activités de communication gouvernementale et a assuré le volet Communication pour des dossiers aussi divers que les risques naturels majeurs, les inondations, la rage du raton laveur, le nucléaire, la sécurité des barrages et divers autres risques reliés au secteur de la faune et de la flore.

Communications gouvernementales en situation d'urgence

En situation d'urgence, Services Québec assure la diffusion de l'information auprès des personnes sinistrées, de la population en général et des médias ainsi que celle sur les mesures prises ou envisagées par le gouvernement du Québec pour assurer la protection des personnes et des biens. En 2007-2008, Services Québec est intervenu lors d'une dizaine d'événements majeurs. Des incendies de forêt dans trois régions du Québec et les inondations qui ont eu lieu en Gaspésie à l'été 2007 sont des exemples de situations qui ont nécessité de nombreuses interventions de la part de Services Québec.

Mandats d'information gouvernementale

Le réseau de Services Québec collabore régulièrement à différentes campagnes nationales et régionales d'information pour le compte de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec. Grâce à ses nombreux partenaires en région, la contribution de Services Québec permet de maximiser l'efficacité de ces campagnes.

À ce titre, Services Québec a réalisé, en 2007-2008, 28 mandats nationaux et 166 mandats régionaux. La Commission Bouchard-Taylor sur les accommodements raisonnables et la consultation publique sur les conditions de vie des aînés en sont des exemples.

Dans le cadre de la politique gouvernementale des aînés, Services Québec a soutenu le ministère de la Famille et des Aînés, l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés et la Fédération des centres d'action bénévole du Québec. À cet égard, il a amélioré l'accès à l'information sur les services et les programmes pour les personnes aînées, dans le cadre de la mise en place de Carrefours d'information par l'entremise de projets pilotes dans huit villes du Québec. Des conseillers en communication des régions concernées ont formé les intervenants bénévoles à l'utilisation du guide *Programmes et services pour les aînés*, disponible dans le Portail gouvernemental de services, pour répondre à la clientèle des Carrefours.

Orientation 2

Assurer un leadership dans le renouvellement de la prestation de services publics

■ AXE D'INTERVENTION 3
LA CONCLUSION DE PARTENARIATS

Objectif stratégique 2.1

Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes

Indicateurs

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes
Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes

Entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, plusieurs ententes touchant la prestation de services aux citoyens et aux entreprises ont été conclues ou renouvelées avec des organisations publiques.

Ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes

En 2007-2008, 17 ententes ont été conclues ou renouvelées, que ce soit pour des informations ou des services disponibles par l'entremise du Portail gouvernemental de services, pour le transfert d'appels ou pour le transfert d'activités à Services Québec. Plus précisément, des partenariats sont intervenus avec les entités suivantes :

- le ministère du Revenu du Québec, pour le transfert à Services Québec de certaines activités liées au registre des entreprises (1 entente conclue) ;
- le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, pour le transfert de ses bureaux de la publicité des droits (1 entente conclue) ;
- le ministère des Relations internationales, pour l'espace International du Portail gouvernemental de services (1 entente conclue) ;
- l'Institut national de santé publique du Québec, pour le guide électronique *Devenir parent* (1 entente conclue) ;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux, pour l'hébergement de l'espace Santé Société et Mieux-être ainsi que la prise en charge du site Internet Pandémie Québec (2 ententes conclues) ;
- le Secrétariat à la jeunesse, pour la réponse par courriel, l'aide à la navigation et la réponse téléphonique concernant l'Espace J, disponible dans le Portail gouvernemental (1 entente renouvelée) ;
- le Secrétariat du Conseil du trésor et les partenaires du Service québécois de changement d'adresse, soit le Directeur général des élections du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère du Revenu du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec (6 ententes renouvelées) ;

- la Régie des rentes du Québec, pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Régie (1 entente conclue) ;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec, pour le transfert d'appels de Services Québec vers la Régie (1 entente renouvelée) ;
- l'Université du Québec à Chicoutimi, pour son point d'accès (1 entente renouvelée) ;
- le ministère des Affaires municipales et des Régions, pour l'aide à la navigation à la population lors d'une consultation publique en ligne portant sur la sécurité dans les piscines résidentielles (1 entente).

Ententes qui se poursuivent

En 2007-2008, une dizaine d'ententes se sont également poursuivies avec les partenaires suivants : la Commission de la construction du Québec, pour ses services transactionnels et informationnels disponibles dans le Portail gouvernemental de services ; le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), relativement aux transferts d'appels de Services Québec vers le MESS (interconnexion) ; le ministère du Revenu du Québec, pour le registre des biens non réclamés ; la Régie du logement, pour le service de réponse téléphonique relativement à certaines questions concernant le renouvellement de baux ; la Société de l'assurance automobile du Québec, pour la cohabitation dans certains centres de services ; la Régie des rentes du Québec, pour des ententes de coédition et de production de guides électroniques *Devenir parent* et *Que faire lors d'un décès* et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, pour la réponse téléphonique et par courriel portant sur les organismes génétiquement modifiés.

Infothèque gouvernementale

Ce projet d'envergure et innovateur vise, à terme, la diffusion aux citoyens, aux entreprises, aux utilisateurs hors Québec et aux employés de l'État d'une information gouvernementale exacte, pertinente, cohérente, d'actualité et indépendante des structures administratives, et ce, peu importe le mode d'accès choisi.

L'Infothèque gouvernementale vise donc à rendre disponible la version la plus récente de l'information gouvernementale d'intérêt public, commune et partageable. L'Infothèque est un moyen proposé pour passer de ministères en ligne à un véritable gouvernement en ligne, permettant le déploiement de services dits horizontaux, qui unissent les ministères et les organismes gouvernementaux. Les efforts investis, en 2007-2008, dans cet important projet ont mené au dépôt du dossier d'affaires au ministère des Services gouvernementaux.

■ AXE D'INTERVENTION 3
LA CONCLUSION DE PARTENARIATS

Objectif stratégique 2.2

Contribuer à l'essor des services administratifs partagés dans la fonction publique

Indicateur — **Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles**

Le concept de services partagés s'appuie sur le développement d'une nouvelle culture de gestion des services de soutien administratif. Cette nouvelle philosophie est orientée tant vers la satisfaction des besoins de la clientèle et la réalisation d'économies d'échelle par regroupements, que vers le partage de services et la mise à profit d'expertises et de ressources de pointe. Services Québec souscrit à cette approche de services partagés en recourant aux services offerts par le Centre de services partagés du Québec ou par le Centre de portefeuille des services gouvernementaux.

En 2007-2008, Services Québec a conclu ou renouvelé une dizaine d'ententes de services partagés, en plus de celles qui se sont poursuivies, au nombre de quatre. En ce qui concerne les ressources matérielles, diverses ententes relatives à des services de courrier et de messagerie ainsi qu'à des services d'entreposage et de distribution de documents ont été conclues ou renouvelées. Dans le secteur des ressources financières, deux ententes pour le soutien à l'exploitation d'une application comptable et des services de vérification interne ont été conclues. Enfin, relativement aux ressources informationnelles, des ententes relatives à divers mandats en technologies de l'information dans le cadre du développement, de la gestion et de l'administration du Portail gouvernemental de services et au soutien bureautique et informatique ont été conclues ou renouvelées. Une entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor pour des enquêtes sur la qualité des services et la satisfaction de la clientèle (Enquête multiservice) a été signée.

■ AXE D'INTERVENTION 3
LA CONCLUSION DE PARTENARIATS

Objectif stratégique 2.3

Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales

Indicateur — **Nombre d'études d'opportunités effectuées**

Dans une perspective de simplification de l'accès aux services publics, Services Québec participe à différents comités à l'échelle provinciale et fédérale. L'objectif est de partager les meilleures pratiques, d'échanger sur les expériences respectives et d'évaluer l'intérêt de travailler conjointement à différents dossiers. Les échanges peuvent traiter d'une multitude de sujets, tels que la prestation de services dans les provinces et les territoires du Canada, les services aux entreprises, la collaboration intergouvernementale, les services d'authentification, le partage de l'information et la prestation de services des guichets uniques.

En ce qui a trait aux relations fédérales-provinciales, le Comité de prestation des services du secteur public réunit les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada depuis 1998. Au cours de l'exercice financier 2007-2008, Services Québec a participé à trois rencontres du Comité, qui ont eu lieu à Niagara-on-the-Lake, Fredericton et Victoria. Des rencontres préparatoires et de suivi, regroupant différents intervenants du gouvernement du Québec, ont également eu lieu et portaient essentiellement sur l'authentification et les processus de validation d'identité ainsi que sur la formation et la culture de services.

Le président-directeur général de Services Québec a participé à la Table des sous-ministres regroupant les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement fédéral, en novembre 2007, à Halifax. Des conférences téléphoniques ont suivi pour discuter des dossiers prioritaires. Par ailleurs, le président-directeur général de Services Québec a également participé à une rencontre avec les représentants de Service Canada pour échanger sur l'avancement des travaux des deux organisations et explorer des projets concrets de collaboration.

Orientation 3

Mettre en œuvre les assises nécessaires au développement d'une organisation agile

■ AXE D'INTERVENTION 4
L'ÉVOLUTION DES PERSONNES DANS LA TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Objectif stratégique 3.1

Favoriser l'émergence d'une culture empreinte d'éthique

Indicateur **Nombre d'activités éthiques réalisées**

Services Québec a entrepris une démarche d'éthique organisationnelle, qui vise à développer et à instaurer une culture organisationnelle, à développer et à raffiner la sensibilité et le jugement éthique des personnes et à faire connaître les valeurs de l'organisation et celles de l'Administration.

Alors que l'année 2006-2007 visait principalement à mettre en place la structure organisationnelle et communicationnelle de l'éthique de même que la sensibilisation et la formation des gestionnaires et du personnel, l'année 2007-2008 ciblait, pour sa part, l'explication et l'appropriation des valeurs de Services Québec. À cet égard, le début des activités liées à la réalisation du plan d'action annuel a été souligné avec le lancement officiel des valeurs organisationnelles, à l'intention de tout le personnel, en octobre 2007.

Valeurs de l'organisation

Le choix des valeurs à Services Québec est le résultat de rencontres avec l'ensemble des gestionnaires et de groupes de discussion. Elles s'expriment par le respect, la responsabilité et la prévoyance. Les valeurs servent à évaluer, à faire preuve de discernement et à orienter la prise de décision afin de faire des choix éclairés. Il s'agit d'un idéal qui oriente les décisions et les actions à entreprendre.

Formation

Afin de favoriser l'implication des gestionnaires dans l'explication et l'appropriation des valeurs auprès du personnel, une formation à leur intention a été diffusée, en décembre 2007. La formation visait, par des mises en situation concrètes, à raviver les connaissances des gestionnaires concernant l'éthique et les valeurs, à les familiariser avec la signification des valeurs de Services Québec et à leur permettre de mieux saisir l'utilité de celles-ci et à se les approprier. Au total, 26 gestionnaires ont suivi la formation de deux jours.

Consultations individuelles

En plus de la mise en place des activités de formation et de communication relatives aux valeurs de l'organisation, le responsable en éthique de Services Québec a assuré, en 2007-2008, la fonction de rôle-conseil et d'aide à la décision auprès du personnel et des gestionnaires aux prises avec des dilemmes éthiques particuliers. Dans le cadre de consultations individuelles, les interventions du responsable en éthique visent à aider l'employé ou le gestionnaire à faire des choix éclairés et à prendre les meilleures décisions possibles selon les circonstances. L'année financière 2007-2008 a donné lieu à 10 consultations individuelles en éthique.

■ AXE D'INTERVENTION 4
L'ÉVOLUTION DES PERSONNES DANS LA TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Objectif stratégique 3.2

Dès 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes

Indicateurs

Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type
Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type

Accueil

Au cours de l'année 2007-2008, plusieurs activités de gestion du changement ont eu lieu dans toutes les régions où Services Québec est présent, et ce, dans le cadre de l'arrivée graduelle du personnel des bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, pour une intégration officielle le 1er avril 2008. Les activités réalisées de juin 2007 à mars 2008, dont l'objectif principal était d'accompagner les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des employés, ont connu un taux de participation de près de 100 %.

Formation à la tâche et soutien à la prestation de services

La formation du personnel rattaché à la prestation de services repose sur un programme complet couvrant tous les aspects de la prestation réalisée par le personnel. Au cours de l'année 2007-2008, des efforts considérables ont été consacrés à la formation du personnel du Centre de relations avec la clientèle, des centres régionaux et locaux de services de même qu'à celle des communicateurs régionaux. Outre la formation de base, constituant à elle seule 1391 jours de formation, plusieurs modules complémentaires se sont ajoutés sur l'utilisation des outils de travail mis à la disposition du personnel, pour qu'il soit en mesure de répondre à des sujets d'actualité comme le risque de pandémie de grippe aviaire et les cyanobactéries (algues bleu-vert).

Politique de développement des personnes et des compétences

Au cours de l'année 2007-2008, l'organisation a travaillé à l'élaboration d'une politique pour le développement des personnes et des compétences. Cette démarche permettra de dégager les besoins collectifs des différents secteurs d'activité, de déterminer les priorités globales de formation et de soumettre des propositions selon les besoins établis.

Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

En 2007-2008, les travaux relatifs à la gestion prévisionnelle de la main d'œuvre ont été amorcés avec la réalisation d'une première collecte de données par secteurs d'activité. Cette première phase visait la constitution de portraits quantitatifs des cohortes de personnel admissible à la retraite. Au cours de la prochaine année, les efforts porteront sur l'analyse de l'environnement interne et externe et l'élaboration de stratégies pour assurer le maintien, le transfert et le développement de l'expertise, sans oublier la valorisation et le partage des connaissances.

■ AXE D'INTERVENTION 4
L'ÉVOLUTION DES PERSONNES DANS LA TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Objectif stratégique 3.3

Faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes

Indicateur — Niveau de satisfaction des employés

En 2007-2008, plusieurs actions ont été mises de l'avant dans le but de faciliter l'esprit de collaboration et les communications internes.

Refonte de l'intranet

L'intranet est reconnu comme l'outil de communication interne de premier choix. Il est démontré qu'il augmente la motivation du personnel, grâce au renforcement de la culture d'entreprise et du sentiment d'appartenance, et qu'il améliore la circulation de l'information interne, ce qui favorise le décloisonnement entre les différents services. L'intranet a l'avantage d'être accessible à tous, peu importe la situation géographique.

La version actuelle de l'intranet de Services Québec est une solution transitoire mise en place en 2006-2007. Malgré les améliorations apportées au fil des mois, les besoins ne sont pas totalement comblés et des difficultés techniques subsistent. Pour faire face à l'évolution de l'organisation, un groupe de travail a procédé à un recensement des besoins à l'automne 2007. Ces besoins concernent des aspects cruciaux de l'organisation du travail, tels que l'optimisation du travail, la collaboration et l'appartenance. Les travaux visant l'implantation d'une nouvelle version de l'intranet se poursuivront en 2008-2009.

Outils de communication interne

Une série d'ajouts ont dynamisé les communications internes en 2007-2008, soit les manchettes quotidiennes ainsi que des publications électroniques, telles que le *CMOT Express, Services Québec en personne, CODIR express, Question de langue*, le *Code orange* et *Hebdo express*. Ces publications paraissent de façon régulière et portent sur l'organisation du travail, des aspects personnel et professionnel d'employés, des dossiers discutés au Comité de direction, des conseils professionnels en matière de linguistique, le déploiement de l'équipe des communications en situation d'urgence, au moment d'interventions, et la synthèse des manchettes. Par ailleurs, le Bureau des communications assure l'animation de diverses campagnes annuelles, comme celles sur Entraide, la sécurité de l'information et la vaccination antigrippale.

Activités de reconnaissance

La reconnaissance au travail se veut une rétroaction constructive et authentique en milieu de travail. Ses qualités premières sont la spécificité, la personnalisation, la cohérence et la rapidité d'expression. Services Québec veut inscrire la reconnaissance au travail dans les habitudes de vie des employés, les pratiques courantes de gestion des cadres et les réflexes des dirigeants. Pour y arriver, un comité consultatif constitué de gestionnaires et d'employés, issus de l'ensemble des unités de l'organisation, a été formé en février 2008. Le comité a dressé un inventaire des pratiques en place et prévoit élaborer un plan d'action.

Satisfaction de la clientèle

Un sondage sur la satisfaction des employés est prévu durant l'exercice 2008-2009.

■ AXE D'INTERVENTION 5
LA MISE EN PLACE DE STRUCTURES ET D'INFRASTRUCTURES

Objectif stratégique 3.4

D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du juste coût des services

Indicateurs — **État d'avancement de l'implantation du système de coût de revient**
État d'avancement de la politique de tarification

Services Québec vise à mettre en place, d'ici 2009, les structures d'évaluation du juste coût des services. À cet égard, Services Québec s'est engagé, dans son plan stratégique 2007-2012, à rendre compte de l'état d'avancement de l'implantation du système de coût de revient ainsi que de sa politique de tarification.

Établissement des bases d'évaluation du coût de revient

Le systeme de coût de revient vise à regrouper et à imputer par produit, par service et par activité, l'ensemble des charges salariales, de fonctionnement et de soutien à l'organisation. La réalisation à venir du modèle d'affaires (au cours du prochain exercice financier) permettra d'orienter les produits, les services et les activités en question. Sur cette base, le coût de revient pourra être établi et révisé suivant une lecture périodique des systèmes comptables, de mission et de suivi du temps. En 2007-2008, la Direction des ressources financières a mis en place une mesure transitoire pour évaluer de manière ponctuelle le coût de certains services.

Politiques de financement et de tarification

Plusieurs modes de financement complémentaires sont envisagés pour soutenir la concrétisation de l'offre de services de Services Québec. La *Politique de financement*, élaborée en 2007-2008, s'appliquera dès le prochain exercice financier. Elle vient définir les mécanismes qui unissent les modes de financement, permettant ainsi de mieux structurer le financement des activités de Services Québec. La *Politique de tarification* découle de cette structure de financement. Elle servira à établir les lignes directrices en matière de tarification et, par le fait même, à compléter le volet financier des ententes à conclure avec ses partenaires pour la prestation de services. La conclusion de la *Politique de financement* était un préalable nécessaire à l'élaboration d'une politique de tarification qui a fait l'objet d'une réflexion en 2007-2008. Certaines ententes relatives à cette politique ont également vu le jour.

■ AXE D'INTERVENTION 5
LA MISE EN PLACE DE STRUCTURES ET D'INFRASTRUCTURES

Objectif stratégique 3.5

Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré

Indicateurs **Nombre de services dont les processus ont été analysés**
Nombre de services dont les processus ont été optimisés

Au cours de l'année, des services offerts par les préposés au comptoir ont fait l'objet d'une analyse dans le but d'en optimiser les processus et l'efficience. En ce qui concerne les services relatifs au registre des entreprises, ceux qui ont fait l'objet d'une analyse en vue d'une optimisation portent sur la réponse aux demandes de renseignements (généraux et particuliers), l'immatriculation au comptoir des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et des autres groupements, la réception au comptoir de certains documents et déclarations, la gestion des encaissements et des casiers ainsi que sur l'accès au registre des entreprises.

Certains services offerts dans les bureaux de la publicité des droits du ministère des Ressources naturelles et de la Faune ont également fait l'objet d'une analyse de processus. Il s'agit plus particulièrement de la réception des réquisitions d'inscription au Registre foncier du Québec, de la numérisation des documents à des fins d'inscription, de la réception des demandes de copies de documents et leur traitement, du soutien à la consultation des documents publics et électroniques du Registre foncier en ligne, de l'assemblage et de l'expédition des documents, de la réception et du classement des plans, de la facturation et des opérations d'encaissement, de la conciliation et des dépôts ainsi que de la perception des paiements de municipalités pour la transmission des avis de mutation.

■ AXE D'INTERVENTION 5
LA MISE EN PLACE DE STRUCTURES ET D'INFRASTRUCTURES

Objectif stratégique 3.6

Dès 2007, établir une approche normalisée de développement et d'intégration des services

Indicateur **Type de mécanismes de contrôle organisationnels mis en place**

Le contexte novateur de développement et d'intégration de services en cours à Services Québec nécessite l'instauration d'une approche normalisée comportant des processus organisationnels, lesquels encadreront les différentes étapes d'intégration des services ainsi que les projets de développement qui en découlent.

Protocole d'intégration des nouveaux services

Un comité formé de gestionnaires de différents secteurs de l'organisation a reçu le mandat de proposer un protocole permettant un développement structuré et rigoureux de l'offre de services. La prise en charge de nouveaux services confiés par les organismes publics à Services Québec doit se réaliser suivant une séquence qui assure l'optimisation des processus et la continuité des opérations. Par ailleurs, le développement de nouveaux services doit également répondre à des exigences strictes touchant la démarche. La mise en place de ce protocole a permis d'établir des mécanismes de coordination et de contrôle dès le démarrage d'un projet et lors des passages aux étapes subséquentes.

Bureau de projets

Dans le contexte de la réorganisation administrative de janvier 2008, la Vice-présidence au partenariat et au développement a mis en place le Bureau de projets. L'objectif de ce bureau consiste à effectuer le suivi et la reddition de comptes des projets ainsi qu'à soutenir certains de ceux-ci, lorsque requis. Pour ce faire, le Bureau développe le portrait global des projets, met en place les processus de reddition de comptes et offre du soutien dans la planification et la tenue des projets, et ce, dans le respect des rôles et responsabilités dévolues dans l'organisation.

■ AXE D'INTERVENTION 5
LA MISE EN PLACE DE STRUCTURES ET D'INFRASTRUCTURES

Objectif stratégique 3.7

Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques robustes et performantes

Indicateurs

État d'avancement de la mise en place de la plateforme téléphonique
État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

Au cours de l'année 2007-2008, les orientations en matière de prestation de services ont fait l'objet d'une réflexion qui a nécessité une revue exhaustive de la documentation en la matière et la prise en compte des impératifs découlant de la mission de Services Québec. Cette réflexion a donné lieu à l'élaboration d'orientations permettant d'établir les objectifs d'une offre électronique intégrée, les priorités de développement et les particularités de la gouvernance. Un plan d'action découlant des orientations ainsi définies a ensuite été mis en place.

Consolidation des environnements technologiques Web

Le projet de consolidation des environnements Web a été amorcé, en 2007-2008, avec la réalisation d'un plan d'action. Celui-ci englobe les travaux visant à consolider les infrastructures des environnements de développement et d'exploitation du Portail gouvernemental de services et de ses composantes, à en augmenter la robustesse de façon à les rendre moins vulnérables aux risques et à optimiser les façons de faire concernant leur amélioration et leur entretien.

Bilan des infrastructures technologiques

Un bilan des infrastructures technologiques a été réalisé dans le but d'établir l'inventaire de tous les actifs informationnels de Services Québec, et de les positionner par rapport au guichet multimode et aux infrastructures technologiques de base. Le diagnostic posé a permis de mesurer l'état des actifs informationnels de Services Québec, les écarts qui subsistent par rapport aux cibles visées et de constater les grandes problématiques et les opportunités.

Évolution de la plateforme téléphonique

Depuis février 2007, dans la perspective d'accroître l'accessibilité aux services publics, Services Québec assurait la réponse aux demandes de la clientèle sur une plateforme informatique et téléphonique transitoire. En février 2008, une migration vers la solution informatique et téléphonique cible, offerte par le Centre de services partagés du Québec, a été réalisée. Cette migration permet d'assurer la stabilité de la solution et la croissance future du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec.

■ AXE D'INTERVENTION 5
LA MISE EN PLACE DE STRUCTURES ET D'INFRASTRUCTURES

Objectif stratégique 3.8

Poursuivre la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information

Indicateurs

Nombre de mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en place
Nombre de mesures de sécurité de l'information mises en place

Services Québec fait face à plusieurs défis dont, notamment, celui d'établir une prestation de services intégrée et multimode qui répond aux attentes de la clientèle et de ses partenaires. La sécurité de l'information est au cœur de chacun de ces défis. Disponibilité, intégrité et confidentialité de l'information sont des enjeux majeurs que Services Québec doit prendre en charge et intégrer à ses objectifs.

Les actions de Services Québec relativement à la sécurité de l'information sont, notamment, guidées par la *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale* et les responsabilités qui en découlent.

Au cours de l'année de référence, Services Québec a mis en place une direction entièrement affectée à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels. Celle-ci agit comme responsable du cadre de gestion et de la *Politique sur la sécurité de l'information*. Elle conseille la haute direction en matière de protection des renseignements personnels à Services Québec et veille à l'application de la *Politique sur la protection des renseignements confidentiels* et des directives qui en découlent. Le conseiller en accès à l'information et en protection des renseignements personnels relève de la Direction de la sécurité de l'information, qui est sous la responsabilité du Secrétariat général et Direction des services juridiques.

Une directive administrative sur les sondages a été approuvée par la Commission d'accès à l'information et est entrée en vigueur à Services Québec en 2007-2008. Par ailleurs, le Comité sur la protection des renseignements personnels, l'accès et la sécurité de l'information de Services Québec a recommandé au président-directeur général l'approbation de la *Politique cadre de la sécurité de l'information de Services Québec*, laquelle a été déposée en novembre 2007. L'inventaire des fichiers de renseignements personnels ainsi que sa mise à jour ont également été effectués en 2007-2008. En ce qui concerne l'analyse de risques des systèmes critiques, des travaux ont été amorcés au cours de l'année.

Une formation en matière de protection des renseignements personnels a été offerte aux préposés aux renseignements. Une campagne de sensibilisation adressée à tout le personnel de Services Québec s'est tenue dans la semaine du 11 juin 2007, lors de la première campagne québécoise sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

Demandes d'accès à l'information

Deux demandes d'accès à l'information ont été traitées entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008. Ces demandes ont reçu une réponse à l'intérieur des délais prescrits par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

5 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui est applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Embauche, formation et intégration de nouveaux employés

Le développement rapide des activités de Services Québec se reflète clairement dans les données sur l'évolution de l'effectif. En effet, 111 personnes sont arrivées par voie de recrutement et 82 par voie de mutation, dans les différents statuts d'emplois au cours de l'année. Pour réussir l'accueil de ces nombreuses personnes dans leurs fonctions en évolution, tout en préservant la culture organisationnelle de service à la clientèle et aux entreprises, la formation, l'accompagnement et la gestion du changement ont dû être menés à plusieurs niveaux de l'organisation.

Avec l'intégration des activités liées au registre des entreprises, près de 33 nouveaux préposés se sont joint les rangs de Services Québec le 1er avril 2007. Le transfert des activités relatives au registre de l'état civil et au réseau de bureaux de la publicité des droits ont impliqué la planification des processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. Le tout s'est déroulé au cours de la dernière année afin de permettre la prise en charge des activités et du personnel des deux secteurs le 1er avril 2008.

Évolution de l'effectif

Au 31 mars 2008, Services Québec comptait 501,5 équivalents temps complet (ETC) autorisés, dont 334 ETC réguliers.

Tableau 15 – Embauche[1] totale au cours de l'exercice, par statuts d'emploi

Nombre total de personnes embauchées	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
2006-2007	96	156	31	1	284
2007-2008	11	82	15	3	111

1 Les données incluent uniquement les recrutements.

Tableau 16 – Nombre d'employés réguliers en poste, au 31 mars 2008

Effectif total (personnes)	352

Tableau 17 – Répartition de l'effectif en poste, par catégories (personnel régulier et occasionnel)

	Personnel de bureau	Techniciens	Professionnels	Cadres	Total
Nombre de personnes en poste, au 31 mars 2008	244	63	150	37	494

Tableau 18 – Répartition de l'effectif en poste, par statuts d'emploi

	Occasionnels	Réguliers	Total
Nombre de personnes en poste, au 31 mars 2008	142	352	494

Femmes à Services Québec

En 2007-2008, 50 % des emplois d'encadrement ont été comblés par des femmes, portant ainsi la représentativité totale pour cette catégorie à 62 %. Pour l'ensemble des emplois, le taux d'embauche des femmes est de 76 %.

Tableau 19 – Taux d'embauche des femmes, par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	11	61	11	1	84
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauche en 2007-2008	100 %	74 %	73 %	33 %	76 %

Tableau 20 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés réguliers	37	140	58	117	352
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	23	86	46	99	254
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	62 %	62 %	79 %	85 %	72 %

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Personnes de moins de 35 ans, à Services Québec

En 2007-2008, Services Québec a procédé à l'embauche dans des postes réguliers de 93 nouvelles personnes. De ce nombre, 10 ont moins de 35 ans, soit un pourcentage total de 10,8 %.

Au 31 mars 2008, Services Québec comptait ainsi sur les compétences de 25 personnes de moins de 35 ans parmi ses 352 employés réguliers en poste, portant ainsi la moyenne à 7,1 %, comparativement à la moyenne gouvernementale de 10,5 % en 2006-2007.

Tableau 21 – Répartition de l'effectif régulier, par groupes d'âge

	Moins de 35 ans	35 ans et plus	Total
Nombre de personnes en poste au 31 mars 2008	25	327	352

Membres des groupes cibles

En 2007-2008, l'embauche globale des membres des groupes cibles a représenté 27,3 % de l'embauche pour l'effectif régulier. Au cours de l'exercice, 10 membres de communautés culturelles et deux anglophones ont été embauchés, portant respectivement à 4,8 % et à 1,1 % le taux de représentativité de ces groupes cibles au 31 mars 2008.

Tableau 22 – Taux d'embauche global des membres des groupes cibles, par statuts d'emploi – Résultats comparatifs

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	2,1 %	3,2 %	16,1 %	-
2007-2008	27,3 %	6,1 %	26,7 %	-

Tableau 23 – Taux d'embauche des membres, par groupes cibles

		Répartition de l'embauche des membres de groupes cibles 2007-2008					
Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statuts d'emploi
Réguliers	11	3	-	-	-	3	27,3 %
Occasionnels	82	4	1	-	-	5	6,1 %
Étudiants	15	3	1	-	-	4	26,7 %
Stagiaires	3	-	-	-	-	-	0 %

Tableau 24 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2006		2007		2008	
Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	9	4,4 %	9	2,9 %	17	4,8 %
Autochtones	1	0,5 %	2	0,6 %	2	0,6 %
Anglophones	2	0,5 %	3	1,0 %	4	1,1 %
Personnes handicapées	5	2,0 %	4	1,3 %	5	1,4 %

Tableau 25 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier – Résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Communautés culturelles	2 (5,4 %)	2 (1,4 %)	4 (6,9%)	9 (7,7 %)	-	-	17 (4,8 %)
Autochtones	-	1 (0,7 %)	-	1 (0,9 %)	-	-	2 (0,6 %)
Anglophones	-	2 (1,4 %)	-	2 (1,7 %)	-	-	4 (1,1 %)
Personnes handicapées	-	2 (1,4 %)	-	3 (2,6 %)	-	-	5 (1,4 %)

Maintien et développement de l'expertise professionnelle

Le développement des compétences s'avère une condition essentielle à la mise en œuvre de Services Québec. En 2007-2008, une moyenne de 4,8 jours par personne a été consacrée à parfaire les connaissances et l'expertise du personnel, notamment à l'égard de la prestation de services à la clientèle, de l'utilisation des technologies de l'information et de l'éthique.

L'augmentation constante de l'offre de services de Services Québec implique souvent le développement de nouvelles connaissances et habiletés pour les préposés aux services à la clientèle.

Tableau 26 – Formation en 2007-2008

	Total jours-personnes	Frais d'inscription	Frais de déplacement
Prestation de services	1 658	-	**350 190 $**
Technologies de l'information	331	19 174 $	
Formation générale	376	106 676 $	
TOTAL	**2 365**	**125 850 $**	

Santé des personnes au travail

Le personnel de Services Québec a accès à un programme d'aide et d'écoute offert par la Direction des ressources humaines du Centre de portefeuille des services gouvernementaux. Ce programme a pour objet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et leur rendement au travail.

En 2007-2008, 65 personnes ont fait appel aux services du programme d'aide et d'écoute.

Tableau 27 – Types d'intervention et nombre de personnes rencontrées dans le cadre du Programme d'aide et d'écoute

	Résultats 2007-2008
Nombre de personnes rencontrées en intervention individuelle	65
Consultations internes	88
Consultations externes	524
Coût des spécialistes	23 060 $

6 États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2008

RAPPORT DE LA DIRECTION

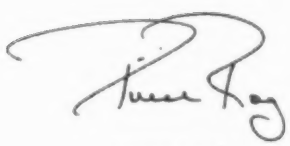
Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de Services Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



PIERRE ROY
Président-directeur général

LISE COSSETTE
Directrice des ressources financières

Québec, le 11 septembre 2008

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de Services Québec au 31 mars 2008 ainsi que les états des résultats et du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de Services Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers tel qu'expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 11 septembre 2008

SERVICES QUÉBEC
RÉSULTATS ET DÉFICIT CUMULÉ
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
PRODUITS		
Honoraires de gestion		
- Ministère des Services gouvernementaux	4 240 399 $	8 650 563 $
- Autres apparentés sous contrôle commun	3 276 520	1 944 815
Contribution du gouvernement du Québec	44 565 800	36 821 265
Gouvernement du Québec – Remboursement compensatoire pour l'équité salariale	-	454 011
Autres	6 817	-
	52 089 536	47 870 654
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	28 156 004	21 262 812
Traitements et avantages sociaux relatifs à l'équité salariale	-	454 011
Services de transport et de communication	4 662 436	2 927 460
Services professionnels et administratifs	15 842 750	15 412 891
Entretien et réparations	315 236	487 149
Loyers		
- Société immobilière du Québec	4 084 709	2 414 098
- Autres	95 034	94 339
Fournitures et approvisionnements	590 040	539 563
Intérêts sur dette à long terme	254 069	38 342
Intérêts et frais bancaires	50 173	47 283
Amortissement des immobilisations corporelles	1 734 666	694 861
Amortissement des actifs incorporels	495 271	120 843
Perte sur radiation d'actifs incorporels	21 375	-
	56 301 763	44 493 652
(INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(4 212 227)	3 377 002
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	3 377 002	-
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**(835 225) $**	**3 377 002 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
BILAN
AU 31 MARS 2008

	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	9 515 $	5 700 $
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêt ni modalités d'encaissement	10 574 278	6 373 783
Créances (note 5)	5 997 351	8 406 711
Frais payés d'avance	46 708	122 225
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	1 153 330	1 573 134
	17 781 182	16 481 553
À recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	1 860 658	2 347 204
Immobilisations corporelles (note 7)	7 097 566	5 940 563
Actifs incorporels (note 8)	3 300 903	2 257 500
	30 040 309 $	**27 026 820 $**
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus (note 9)	12 092 273 $	13 128 034 $
Provision pour vacances	2 932 864	2 591 219
Produits reportés	1 220 724	19 528
Versements sur la dette à long terme (note 11)	1 931 936	485 058
	18 177 797	16 223 839
Produits reportés	4 778	7 888
Dette à long terme (note 11)	6 781 221	2 408 187
Provision pour congés de maladie (note 12)	5 911 738	5 009 904
	30 875 534	23 649 818
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ	(835 225)	3 377 002
	30 040 309 $	**27 026 820 $**

ENGAGEMENTS (note 13)
ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN (note 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

JEAN LECLERC
Président

GILLES DEMERS
Administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
FLUX DE TRÉSORERIE
POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
(Insuffisance) Excédent des produits sur les charges	(4 212 227) $	3 377 002 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 734 666	694 861
Amortissement des actifs incorporels	495 271	120 843
Virement des produits reportés	(3 110)	(65)
Perte sur radiation d'actifs incorporels	21 375	-
	(1 964 025)	4 192 641
Variation des actifs et passifs liés à l'exploitation :		
Créances	2 409 360	12 114 365
À recevoir du gouvernement du Québec	906 350	367 308
Frais payés d'avance	75 517	(59 333)
Frais reportés	-	147 806
Charges à payer et frais courus (note 14)	(609 906)	8 766 252
Provision pour vacances	341 645	803 638
Provision pour congés de maladie	901 834	1 511 862
Produits reportés	1 201 196	27 481
	5 225 996	23 679 379
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	3 261 971	27 872 020
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 14)	(1 373 443)	(2 998 797)
Acquisition d'actifs incorporels (note 14)	(2 436 840)	(1 026 204)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(3 810 283)	(4 025 001)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation de la dette à long terme (note 14)	5 813 427	-
Diminution des avances du ministère des Finances	-	(17 200 084)
Remboursement de la dette à long terme	(1 060 805)	(267 452)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de financement	4 752 622	(17 467 536)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	4 204 310	6 379 483
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	6 379 483	-
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 14)	**10 583 793 $**	**6 379 483 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2008

1. CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la *Loi sur Services Québec* (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les produits provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du produit des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de Services Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour vacances et congés de maladies. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction sont comptabilisés en résultat net.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs détenus à des fins de transaction sont des actifs que la société a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit ou qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Cette catégorie comprend également des actifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que la société a choisi de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction, de même que les dérivés.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés en résultat net. La charge d'intérêt est incluse dans les intérêts et frais bancaires.

Services Québec a classé dans cette catégorie les postes : « Encaisse », « Avance au Fonds consolidé du revenu » et, a désigné de façon irrévocable, « Créances », « Charges à payer et frais courus » et « Provision pour vacances ».

Actifs détenus jusqu'à leur échéance

Les actifs détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés, autres que des prêts et des créances, dont les paiements sont déterminés ou déterminables et à échéance fixe et que la société a l'intention bien arrêtée et la capacité de conserver jusqu'à leur échéance. Ces actifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les produits d'intérêts, le cas échéant, sont inclus dans les autres produits.

Services Québec a classé dans cette catégorie le poste « À recevoir du gouvernement du Québec ».

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. La charge d'intérêt est incluse dans les intérêts sur la dette à long terme.

Services Québec a classé dans cette catégorie le poste « Dette à long terme ».

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendrait des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Ces valeurs sont déterminées au moyen de méthode d'évaluation telle l'actualisation aux taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs.

Baisse de valeur durable des actifs financiers

Pour les actifs financiers autres que détenus à des fins de transaction, Services Québec évalue s'il existe une indication objective de la dépréciation de ces actifs. S'il existe une telle indication, le montant recouvrable des actifs est calculé. Si celui-ci est inférieur à la valeur comptable des actifs, une perte pour dépréciation est constatée à l'état des résultats.

Résultat étendu

Services Québec n'a classé aucun instrument financier comme actifs financiers disponibles à la vente. Par conséquent, le résultat étendu ne diffère pas de l'excédent/déficit des produits sur les charges.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives	5 ans
- Équipement informatique	3 ans
- Matériel et équipement de bureau	5 ans
- Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	5 ans

Services Québec examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et licences, de développement informatique et d'autres développements, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Logiciels et licences	5 ans
- Développement informatique et autres développements	5 ans

Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Les actifs en cours de développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Produits reportés

Les sommes perçues des partenaires pour des projets non réalisés à la fin de l'exercice sont reportées et constatées comme produits dans l'exercice où les projets sont réalisés.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions affectées à l'achat d'immobilisations sont reportées et constatées à titre de produits selon la même méthode que celle suivie pour l'amortissement des immobilisations acquises.

Les contributions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Constatation des produits

Les produits provenant des honoraires de gestion et les autres produits sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu ou le bien livré, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les postes d'encaisse et l'avance au Fonds consolidé du revenu.

3. ADOPTION D'UNE NOUVELLE CONVENTION COMPTABLE

Au 1er avril 2007, Services Québec a appliqué les nouvelles recommandations de l'ICCA quant à la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des instruments financiers à la suite de la publication des chapitres 1530 – « Résultat étendu », 3855 – « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation », 3861 – « Instruments financiers – Informations à fournir et présentation » et finalement le 3865 – « Couvertures ».

Pour Services Québec, l'impact de ces nouvelles conventions comptables se limite uniquement à la divulgation d'informations additionnelles, compte tenu qu'il n'y a eu aucun effet quant à la mesure des instruments financiers à la suite des classements adoptés par Services Québec, lesquels sont divulgués à la note 2.

Les dérivés incorporés dans d'autres instruments financiers ou contrats, autres que ceux détenus ou désignés à des fins de transaction, sont séparés de leur contrat hôte et comptabilisés à titre de dérivés lorsque les caractéristiques économiques et les risques qu'ils présentent ne sont pas étroitement liés à ceux qu'a présente le contrat hôte. Au 31 mars 2008, aucun dérivé incorporé n'a été recensé.

4. MODIFICATIONS FUTURES DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au cours du prochain exercice, Services Québec appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés quant aux nouveaux chapitres suivants : 3862 – « Instruments financiers – Informations à fournir », 3863 – « Instruments financiers – Présentation ».

Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et à la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « Instruments financiers – Informations à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'informations à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation.

Par ailleurs, l'ICCA a également publié le chapitre 3064 – « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement des chapitres 3062 – « Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels », et 3450 – « Frais de recherche et de développement ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés en interne. Ce chapitre s'appliquera aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008.

Les chapitres 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur les résultats de Services Québec. Quant au chapitre 3064, la direction estime qu'il n'y aura pas d'incidences significatives sur les états financiers au regard de l'application de ces nouvelles normes.

5. CRÉANCES

	2008	2007
Ministère des Services gouvernementaux	4 443 050 $	7 894 313 $
Secrétariat du Conseil du trésor – Équité salariale	43 000	43 000
Ministère de la Sécurité publique	113 332	174 479
Revenu Québec	654 078	119 934
Autres apparentés sous contrôle commun	711 278	174 985
Autres	32 613	-
	5 997 351 $	**8 406 711 $**

6. À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le montant à recevoir du gouvernement du Québec, relativement aux provisions de congés de maladie et de vacances transférées, ne porte pas intérêt. Les modalités d'encaissement sont les suivantes :

2009	1 153 330 $
2010	1 036 420
2011	440 766
2012	146 859
2013	75 480
2014 et suivants	161 133
	3 013 988
Moins : Portion à court terme	1 153 330
	1 860 658 $

7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Améliorations locatives	5 446 419 $	950 689 $	4 495 730 $	2 960 825 $
Équipement informatique	2 118 499	1 141 122	977 377	1 252 017
Matériel et équipement de bureau	2 232 430	646 411	1 586 019	1 727 721
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	41 281	2 841	38 440	-
	9 838 629 $	**2 741 063 $**	**7 097 566 $**	**5 940 563 $**

8. ACTIFS INCORPORELS

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Logiciels et licences	483 911 $	99 008 $	384 903 $	461 052 $
Développement informatique*	1 697 787	372 494	1 325 293	1 384 839
Autres développements*	1 734 193	143 486	1 590 707	411 609
	3 915 891 $	**614 988 $**	**3 300 903 $**	**2 257 500 $**

* Du développement informatique et d'autres développements, pour des valeurs comptables nettes respectives de 204 003 $ (2007 : 0 $) et 994 064 $ (2007 : 0 $), sont actuellement en cours d'évaluation. Par conséquent, ces actifs incorporels ne sont pas amortis.

9. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2008	2007
Fournisseurs et frais courus	3 109 086 $	3 626 116 $
Traitements et avantages sociaux	1 094 795	789 131
Centre de services partagés du Québec	5 945 975	7 321 610
Société immobilière du Québec	891 437	194 287
Ministère des Services gouvernementaux	17 228	852 428
Autres apparentés sous contrôle commun	1 033 752	344 462
	12 092 273 $	**13 128 034 $**

10. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 222-2006, daté du 29 mars 2006, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 6 000 000 $ auprès du Fonds de financement. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2011. Au 31 mars 2008, ce taux est de 5,25 % et le solde est nul.

11. DETTE À LONG TERME

	2008	2007
Emprunt auprès du Fonds de financement, au taux de 4,447 % remboursable par versements semestriels de 709 686 $, échéant le 1er décembre 2011	5 149 072 $	- $
Emprunts auprès de la Société immobilière du Québec de 3 732 407 $, aux taux fixes variant de 4,48 % à 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 49 599 $, échéant entre le 31 juillet 2010 et le 31 août 2022	3 191 174	2 520 334
Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis	372 911	372 911
	8 713 157	2 893 245
Moins : Portion échéant à moins d'un an	1 931 936	485 058
	6 781 221 $	**2 408 187 $**

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices et suivants se détaillent comme suit :

2009	1 931 936 $
2010	1 787 477
2011	1 850 990
2012	1 779 055
2013	229 385
2014 et suivants	1 134 314
	8 713 157 $

12. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2008, le taux de cotisation de Services Québec pour le RREGOP a augmenté de 7,06 % à 8,19 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation du RRF est demeuré à 7,25 %.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 232 640 $ (2007 : 920 432 $). Les obligations de Services Québec envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2008	2007
Solde au début	5 009 904 $	3 498 042 $
Charge de l'exercice	1 391 294	2 143 096
Prestations versées au cours de l'exercice	(489 460)	(631 234)
Solde à la fin	**5 911 738 $**	**5 009 904 $**

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location-exploitation

Les engagements relatifs aux contrats de location-exploitation, échéant à diverses dates jusqu'en mars 2013, concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2009	46 519 $
2010	35 070
2011	21 677
2012	8 689
2013	2 302
	114 257 $

Contrats de services professionnels

Les engagements relatifs à des contrats de services professionnels s'élèvent à 9 373 958 $ pour le prochain exercice et 6 383 361 $ pour les exercices subséquents, échéant à diverses dates jusqu'en décembre 2010. Ces contrats incluent des contrats pour lesquels les mandats seront déterminés au fur et à mesure que des demandes d'intervention seront conclues.

14. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2008	2007
Encaisse	9 515 $	5 700 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	10 574 278	6 373 783
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**10 583 793 $**	**6 379 483 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 1 067 290 $ (2007 : 2 560 579 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec. Aucun actif incorporel n'a été financé au cours de l'exercice (2007 : 0 $). En date du 31 mars 2008, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels représentant respectivement 1 310 871 $ (2007 : 859 935 $) et 393 428 $ (2007 : 1 270 219 $).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 226 134 $ (2007 : 76 248 $).

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le ministère des Services gouvernementaux a assumé, pour Services Québec, certaines charges d'une valeur de 438 326 $ ayant trait à des services en ressources matérielles et humaines. Cette opération a été comptabilisée à la valeur d'échange, qui est le montant de la contrepartie établie et acceptée par les apparentés, soit à une valeur nulle.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Compte tenu de la nature des instruments financiers de la Société, la direction estime qu'il n'y a pas de risque et, à cet effet, n'a pas de politique particulière sur la gestion des instruments financiers.

Juste valeur

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur des rubriques « Emprunt auprès du ministère des Services gouvernementaux » et « À recevoir du gouvernement du Québec » ne peut pas être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'instrument financier.

La juste valeur des éléments de la dette à long terme est déterminée au moyen de la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs en vertu des accords de financement actuels, selon des taux d'intérêt offerts sur le marché à la Société pour des emprunts comportant des conditions et des échéances semblables. Cette juste valeur est la suivante :

	2008		2007	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
Dette à long terme (incluant la portion à court terme)	8 340 246 $	8 477 467 $	2 520 334 $	2 520 334 $

Risque de taux d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et des passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt).

La dette à long terme auprès de la Société immobilière du Québec porte intérêt à taux fixe. Étant donné que Services Québec prévoit le remboursement complet de l'emprunt à l'échéance, les risques auxquels il est exposé relativement à la dette à long terme sont minimes.

17. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DE BILAN

Intégration des activités du Directeur de l'état civil

En vertu du projet de loi 49 sanctionné le 13 décembre 2007, *Loi modifiant la Loi sur Services Québec et d'autres dispositions législatives*, le Directeur de l'état civil du ministère de la Justice et les membres de son personnel en fonction le 1er avril 2008 deviennent, sans autres formalités, des membres du personnel de Services Québec. Les actifs et passifs du Fonds de l'état civil ainsi que les droits et obligations qui s'y rattachent sont transférés, sans autres formalités, à Services Québec.

Nouvelle convention de marge de crédit

Le 15 août 2008, Services Québec a contracté une marge de crédit n'excédant pas un montant de 7 132 710 $ auprès du Fonds de financement et ne comportant pas de date d'échéance, au taux correspondant à la moyenne des taux des acceptations bancaires à un mois plus une marge de 0,3 %.

18. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres des états financiers de 2007 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2008.

7 Autres exigences

7.1 Politique linguistique

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Services Québec doit se doter d'une politique linguistique et l'appliquer. Au cours du dernier exercice, cette politique a été rédigée pour être ensuite adoptée par le Comité de direction de Services Québec. Elle a été transmise à l'Office québécois de la langue française (OQLF), en mars 2008, en vue de recevoir son approbation officielle. Jusqu'à ce que sa propre politique soit reconnue par l'OQLF, Services Québec applique celle du ministère des Services gouvernementaux.

L'exercice financier 2007-2008 a été marqué par la formation d'un comité d'application de la politique linguistique au sein de Services Québec. De plus, une personne-ressource spécialisée en communication répond aux questions du personnel sur le respect de la *Charte de la langue française* ainsi que sur l'emploi et la qualité de la langue française dans l'organisation. Au besoin, elle assure un lien avec un conseiller en francisation de l'Office québécois de la langue française. Enfin, des chroniques linguistiques sont publiées chaque semaine dans l'intranet pour expliquer des problèmes de langue courants.

7.2 Allégement réglementaire et administratif

En 2004, le gouvernement dévoilait son plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*. Ce plan introduit l'obligation de faire état, dans le rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour l'allégement de la réglementation ainsi que l'élimination ou l'assouplissement d'exigences. Le rapport doit préciser dans quelle mesure les engagements rattachés au plan stratégique ou au plan d'action gouvernemental en cette matière ont été atteints. Les éléments du plan d'action touchant directement Services Québec et les résultats sont les suivants :

Tableau 28 – Suivi du plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif

Élément	État de réalisation
Réaliser le Portail gouvernemental de services.	Réalisé
Mettre en place un service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse.	En cours
Élargir le mandat du Comité des usagers afin qu'il puisse proposer toute amélioration qu'il juge utile au Portail gouvernemental de services et aux formalités administratives sous-jacentes.	Réalisé
Implanter un guichet unique des entrepreneurs en construction dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services.	Réalisé

7.3 Développement durable

La Loi sur le développement durable, sanctionnée le 19 avril 2006, prévoit l'adoption de la Stratégie gouvernementale de développement durable. Celle-ci a été déposée à l'Assemblée nationale par le premier ministre, le 12 décembre 2007, à la suite d'une commission parlementaire et d'une consultation publique en ligne réalisée sur le Portail gouvernemental de services.

En 2007-2008, le responsable de l'élaboration du plan d'action de développement durable à Services Québec a participé à diverses rencontres d'information et sessions de formation sur le sujet. La démarche d'élaboration d'un plan d'action de développement durable de Services Québec débutera à l'automne 2008.

7.4 Loi

Le ministre des Services gouvernementaux est responsable de l'application de la Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3).

Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Déclaration de services
aux citoyens et aux entreprises

NOTRE MISSION

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de permettre un accès simplifié à des services publics.

NOS ENGAGEMENTS

Un service multimode

Services Québec s'engage à

- faciliter vos échanges avec le gouvernement, en vous donnant le choix du mode de communication pour le joindre, que ce soit par Internet et par courriel, par téléphone, au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux, par courrier ;
- vous faciliter l'accès aux programmes et services gouvernementaux.

Un service personnalisé et courtois

Services Québec s'engage à

- vous traiter avec considération, en vous accordant toute l'attention requise ;
- faire preuve de courtoisie et d'écoute à votre endroit ;
- vous accompagner dans vos démarches, que ce soit
  - en vous aidant à remplir un formulaire,
  - en vous fournissant l'information ou le service visé,
  - en vous dirigeant vers la ressource ou l'organisme qui peut le mieux répondre à votre demande, le cas échéant.

Un service de qualité

Services Québec s'engage à

- vous fournir des renseignements clairs et appropriés ;
- répondre promptement à vos besoins.

Un service qui garantit la protection de vos renseignements personnels

Services Québec s'engage à

- protéger vos renseignements personnels et à en assurer leur confidentialité.

NOS OBJECTIFS SELON LES MODES DE COMMUNICATION

Internet

Services Québec vise à

- vous donner accès au Portail gouvernemental de services 24 heures par jour, 7 jours sur 7 ;
- vous fournir une assistance téléphonique, en ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- répondre par courriel à vos demandes électroniques dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception.

Téléphone

Services Québec vise à

- vous donner accès à un service téléphonique de renseignements, sans frais sur tout le territoire québécois, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 ;
- prendre votre appel à l'intérieur d'un délai maximal de trois minutes. Si nous sommes dans l'impossibilité de répondre en délai, nous vous en informerons.

Comptoir

Services Québec vise à

- vous servir dans un délai maximal de 20 minutes après votre arrivée dans l'un de ses bureaux.

Courrier

Services Québec vise à

- répondre à votre correspondance dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant sa réception.

Pour nous aider à améliorer nos services

Si tous les efforts déployés pour respecter nos engagements et nos objectifs ne vous satisfont pas entièrement, sachez que Services Québec traite les plaintes et les commentaires de manière indépendante et en toute confidentialité. Il s'assurera de faire le suivi des insatisfactions exprimées par les citoyens et les entreprises de manière à apporter les correctifs qui s'imposent pour améliorer la prestation de services.

Services Québec s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

Transmettez votre plainte, votre commentaire ou votre suggestion au Bureau de la qualité des services, et ce, de la façon qui vous convient le mieux.

Bureau de la qualité des services
Services Québec
[illegible]
Québec (Québec) G1K 4P4
Par téléphone : 418 [illegible]
Par télécopieur : 418 [illegible]
Par courriel : [illegible]

Vous êtes au bon endroit !

Services Québec

Annexe 2 – Schéma – Plan stratégique 2007-2012

Plan stratégique 2007-2012

L'art de faire ensemble

1 Faire aisément

Enjeu 1 : Une valeur ajoutée à l'offre gouvernementale de services

SIMPLIFIER LA RELATION ENTRE L'ÉTAT, LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES DANS UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

Une accessibilité accrue aux services publics

1.1 Promouvoir l'utilisation du Portail gouvernemental de services et assurer son développement

Nombre de visites pour chacun des espaces du Portail
Niveau de satisfaction de la clientèle

1.2 D'ici 2010, promouvoir et développer le Centre de relations avec la clientèle, accessible par un numéro de téléphone unique

Nombre d'appels reçus
Niveau de satisfaction de la clientèle

1.3 D'ici 2010, déployer le réseau régional de services

État d'avancement du déploiement
Niveau de satisfaction de la clientèle

1.4 D'ici 2007, assurer l'évolution des services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes de livraison à forte valeur ajoutée

Nombre de demandes d'aide à la navigation par téléphone
Type de services d'accompagnement offerts, selon le mode
Niveau de satisfaction de la clientèle

Une offre de services cohérente

1.5 Offrir un service de renseignement et de référence sur les programmes et les services du gouvernement

Nombre de demandes auxquelles on a répondu, selon le mode
Nombre de demandes auxquelles on a répondu de façon complète

1.6 Offrir une gamme de services permettant de simplifier la relation entre l'État, les citoyens et les entreprises

Nombre de transactions effectuées, par services offerts
Niveau de satisfaction de la clientèle

1.7 Accroître l'offre de services relative aux registres d'État

Nombre de transactions effectuées, par registres offerts
Niveau de satisfaction de la clientèle

1.8 Assurer la coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence

Nombre et type d'actions réalisées lors de crises
Nombre et type d'actions réalisées en prévention

2 Faire en complément

Enjeu 2 : Le renouvellement de la prestation de services et la collaboration horizontale

ASSURER UN LEADERSHIP DANS LE RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES PUBLICS

La conclusion de partenariats

2.1 Instaurer un nouveau mode de collaboration pour la prestation de services publics avec les ministères et les organismes

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les ministères et les organismes
Nombre d'initiatives de collaboration réalisées avec les ministères et les organismes

2.2 Contribuer à bâtir des services administratifs partagés dans la fonction publique

Nombre d'ententes conclues ou renouvelées en ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles

2.3 Évaluer les opportunités de partenariats de services avec les administrations fédérale et municipales

Nombre d'études d'opportunités effectuées

Avec l'ambition de
simplifier l'accès à juste coût

En faisant vivre des valeurs de
respect, de responsabilité
et de proximité

Tout en réalisant la mission
d'offrir aux citoyens et aux entreprises
sur tout le territoire du Québec un guichet
unique multiservice afin de leur permettre
un accès simplifié à des services publics

3 Faire juste à temps

Enjeu 3 : L'adaptation du personnel et l'efficience organisationnelle

METTRE EN ŒUVRE LES ASSISES NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT D'UNE ORGANISATION AGILE

L'évolution des personnes dans la transformation organisationnelle

3.1 Favoriser l'émergence d'une culture encourant l'éthique

Nombre d'activités éthiques réalisées

3.2 D'ici 2007, instaurer des mesures structurantes d'accueil, de soutien et de développement des compétences des personnes

Type de mesures d'accueil et de soutien et nombre de personnes en ayant bénéficié selon le type
Type de mesures de développement des compétences instaurées et nombre de jours-personnes réalisés selon le type

3.3 Favoriser l'esprit de collaboration et les communications internes

Niveau de satisfaction des employés

La mise en place de structures et d'infrastructures

3.4 D'ici 2009, mettre en place les structures d'évaluation du coût des services

État d'avancement de l'implantation du système de coût de revient
État d'avancement de la politique de tarification

3.5 Assurer l'efficience des processus de travail pour chaque nouveau service intégré

Nombre de services dont les processus ont été modifiés
Nombre de services dont les processus ont été optimisés

3.6 D'ici 2007, doter une gamme normalisée de développement et d'intégration des services

Type de mécanismes de suivi de l'opérationnel mis en place

3.7 Assurer la mise en place d'infrastructures technologiques et technologiques robustes et performantes

État d'avancement de la mise en place de la plateforme d'interopérabilité
État d'avancement de la mise en place des infrastructures technologiques

3.8 Favoriser la mise en place de mesures assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels et la sécurité de l'information

Nombre de sessions de formation des employés portant sur la protection des renseignements personnels et confidentiels sensibles détenus
Nombre de dossiers de vol, perte ou d'utilisation abusive détectés

Québec

Annexe 3 – Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

PRÉAMBULE

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictées par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c. M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte mais ils visent à susciter une sensibilisation et une consultation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics engagés dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont :

- d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes :
  - quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne dicte pas clairement la conduite à suivre ;
  - quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles ;

  - quand les lois, règlements ou règles appliqués « à la lettre » recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
  - quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence ;
- d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquels ils sont assujettis comme administrateurs publics ;
- de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

SECTION I – L'ÉTHIQUE

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles « à suivre » mais plutôt le « sens à donner » à une conduite. Ainsi, les membres du conseil soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

Services Québec a comme mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

Les valeurs de Services Québec

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repères aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.

Le respect : accorder un second regard.

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

La responsabilité : s'engager et faire les bons choix.

La responsabilité, c'est s'engager, c'est agir en « maître d'œuvre » et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de « Bien faire ».

La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise.

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de « Bien faire » en matière de simplification d'accès aux services publics.

La contribution des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la

cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

SECTION II – LA DÉONTOLOGIE

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelques fois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur imposent la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

Règles relatives à l'obligation de discrétion et la confidentialité

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

Règles en matière de conflit d'intérêts

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil.

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par « situation de conflit d'intérêts », toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration ;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec ;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec ;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

Mesures de prévention des conflits d'intérêts

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

Règles applicables en cas de cessation des activités

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Règles diverses

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

Section III- Les modalités d'application

Responsable de l'application du Guide

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.

Processus disciplinaire et sanctions

En cas de manquement aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

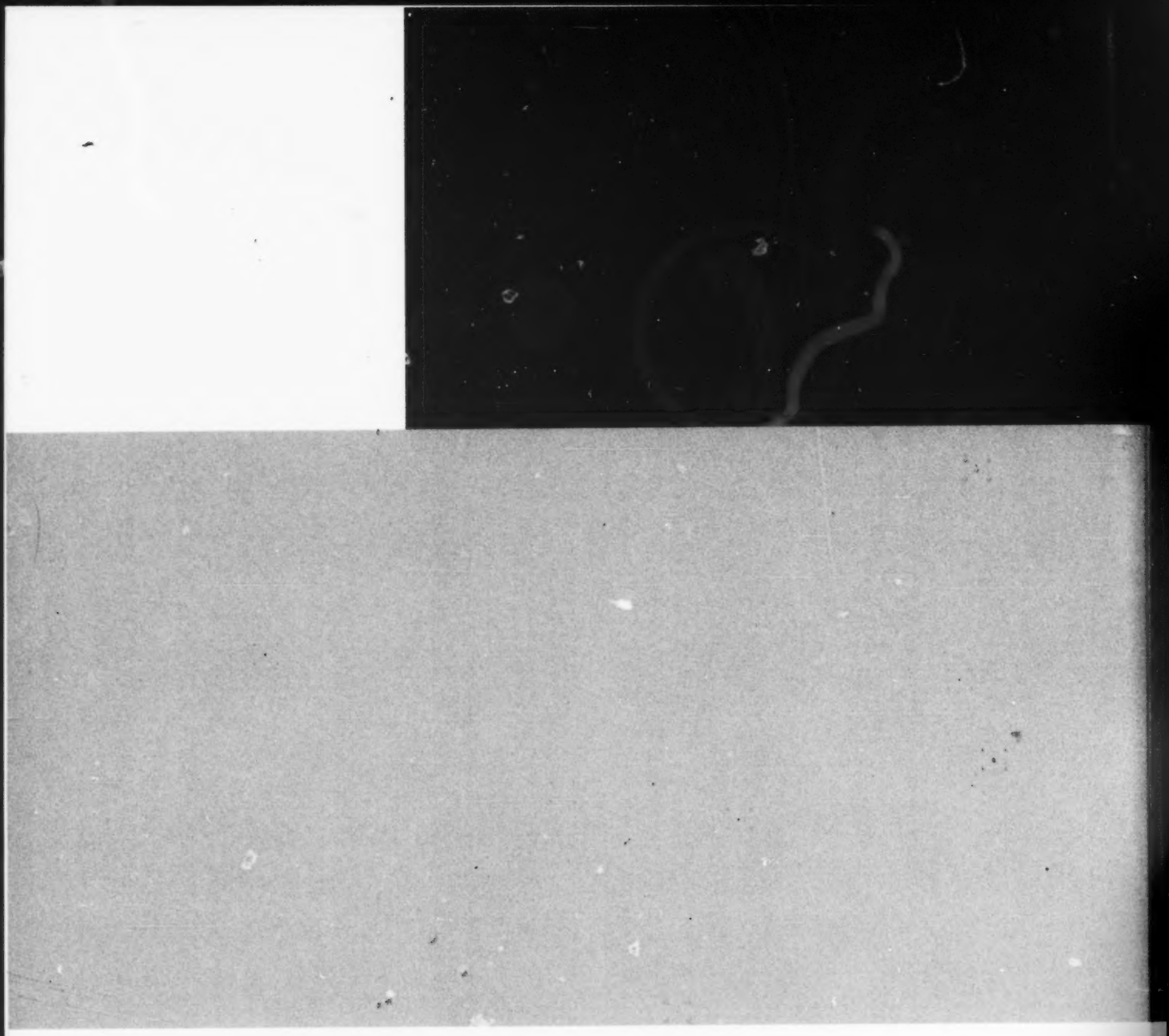
La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

Publication

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

Entrée en vigueur

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.



Bibliothèque de l'Assemblée nationale
QL B 355 849

Services Québec